

2023年度 電話対応コンクール模擬対応者の方へ

この度は電話対応コンクールの模擬対応者をお引き受けいただき、誠にありがとうございます。競技の結果を大きく左右する重要な役割ですので、どうぞよろしくお願いいたします。

実施にあたっては以下の点に留意し、実際にお客様になったつもりで競技者の発言内容をよく聴き、その内容に応じた自然な受け答えをしていただくようお願いいたします。

1.役割のイメージ

あなた（以下模擬対応者とする）は、北見晶（きたみ あきら）です。昨日、ユーザー食品サービスのホームページのお申込みフォームから「総合栄養バランス食」を注文しました。食事制限（内容は各大会で設定する）があるので、お申込みフォームの備考欄に「食事制限があります」と書きました。

ユーザー食品サービスからかかってきた電話に対して、お客様情報（各大会で設定）に従って受け答えをしてください。

今は10月20日（金）午前10時です。

2.模擬対応者の対応について

- （1）電話を受ける時は、名前を名乗らずに「はい」と出てください。
- （2）お申込みフォームに記入した内容は、コンクール問題の「お申込みフォームに書かれた内容」とおりです。
- （3）競技者の質問等の発言に対して、お客様情報（各大会で設定）に基づき、受け答えをしてください。
- （4）自分が話しやすい言葉を使ってください。ただし「～ですが」「～ですけども」などの文節止めは、相手が次にくる言葉を待ってしまい、不自然な間があくことがありますので避けてください。
- （5）基本的には声のスピード、トーンなど競技者全員に同じ話し方で対応してください。ただし、競技者の話し方や内容に応じて、自分自身が感じた印象に従ってトーン（抑揚）を変えてもかまいません。
- （6）明瞭で聞き取りやすい言葉で話してください。
- （7）競技者の発言内容が理解できない場合を除いて質問をしないでください。
- （8）競技者の言葉が出なかった場合は、ゆっくり2～3呼吸待って、適切な相づちを打つか、前のセリフ（模擬対応者の）を繰り返してください。
- （9）競技時間が3分を超えると減点となることを考慮の上、対応してください。（競技時間の計測は、模擬対応者の第一声から始め、終話（競技者が受話器を置いた時点）までです。）