

## 2024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、会社の用事でカタログギフトの購入を検討しています。今、ユーザーカタログ販売（株）のホームページを見ているのですが、どうすれば見積書がもらえるのかが分からず、この会社のフリーダイヤルに電話をかけ、その方法を聞こうとしています。電話をかけたのは11月15日（金）午前10時という設定です。

### 2. 模擬対応者の対応について

- （1） 競技者が電話に出た際、「カタログギフトの購入を検討していて、見積書が欲しいのですが、どうすればよいですか？」と質問してください。それ以降については、競技者の対応に応じて【お客様情報】の内容に基づき対応してください。
- （2） 模擬対応者としての最後のコメントは「検討して、申し込みます。」とってください。
- （3） 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。
- （4） 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。
- （5） 明瞭で聞き取りやすい言葉で話してください。
- （6） 競技者の発言内容を理解できない場合を除いて、質問をしないでください。
- （7） 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。
- （8） 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。（競技時間は、競技者の第一声から始め、終話（通話を終了した時点）までを測定します。）
- （9） 通常の電話対応ではお客様から通話を切るのが一般的ですが、本競技での電話対応は、公平な審査の観点から、競技者から通話を切ることとします。