

## 模擬対応者の留意点

模擬対応者は競技の結果にも関わる重要な役割です。実施にあたっては以下の点に留意し、実際にお客様になつ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心がけてください。

### 1. 役割のイメージ

今回の問題におけるお客様、つまり模擬対応者は「牛たん 遊佐」のホームページ（以下、HP）を見ながら、このHPから牛タン等の商品の購入を検討しています。その中で、問い合わせたいことがあって、HPに記載されている問い合わせ先のフリーダイヤルに電話をかけました。電話をかけたのは11月14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に、「牛タンを買おうとっていて、聞きたいことがあって電話しました」と言ってください。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。」と言ってください。
- (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。