

実 技 試 験 問 題

<状況設定>

あなたは、もしもし珈琲店の小林店員です。お客様から、「椅子に手提げ袋を置き忘れてきたようだ。確認してほしい」との電話が入りました。電話を受けた場所と客席が離れている為、確認してお客様の携帯電話にご連絡することで了解を得ました。

※忘れ物は、直ぐに見つかりました。喫茶室とショップの共通レジ(電話を受けた場所)にてお預かりします。

<もしもし珈琲店>

会社所在地	千代田区内神田 1-1-19
電話・FAX番号	電話 03(3259)2001・FAX03(3259)2002
URL	https://www.jtua.or.jp
E-mail	user@mbp.sphere.ne.jp
業務内容	ネルドリップコーヒーと手作りケーキの店
企業理念	こだわりの素材を使用したもしもし珈琲店ならではの味をお客様へお届けする
従業員数	6 名
休業日	日曜日・祝日・お盆休み・年末年始
営業時間	喫茶室 11:00～17:00 ショップ 10:00～18:00
喫茶室の客席数	カウンター(6 席)・テーブル席(4 人掛け×5 席)

【応対者情報】

応対者名	小林 瑠偉 ※本日は、17:00 までの勤務
------	---------------------------

電話応対の日時は 3 月 5 日(金) 13 時 15 分と 13 時 20 分です。

電話応対技能検定 3 級(2021 年 3 月実施)【実技試験問題】

応 対 時 間 3 分以内(会話の部分のみ計測します)

模 擬 応 対 者	応 対 者
	(電話のベルが鳴る)
	1 「・・・・・・・・・・・・・・・・」
2 「手提げ袋を置き忘れてきたようなので、 確認していただけますか？」	
	3 「・・・・・・・・・・・・・・・・」
4 「・・・・・・・・・・・・・・・・」	
	5 「・・・・・・・・・・・・・・・・」
6 「・・・・・・・・・・・・・・・・」	
	7 「・・・・・・・・・・・・・・・・」
	(終 話)
8 「はい」	(携帯電話に電話をかける)
	9 「・・・・・・・・・・・・・・・・」
10 「・・・・・・・・・・・・・・・・」	
	11 「・・・・・・・・・・・・・・・・」
12 「・・・・・・・・・・・・・・・・」	
	13 「・・・・・・・・・・・・・・・・」
14 「よろしくお願いします」	
	(終 話)
模擬応対者から電話を切ります。	

- ※模擬応対者は応対者の問いかけに答えることができますが、想定範囲内で応えてください。
- ※模擬応対者は必要に応じて、「ええ」「はい」「そう」等の相づちを打つこともできます。
- ※原則自由に会話展開ができますが、模擬応対者は時間オーバーとならないようにご注意ください。
- ※想定に無いことは、自由に会話して構いませんが加点にも減点にもなりません。
- ※模擬応対者の言葉は意味が変わらなければ言いやすい言葉に変えて言うことができます。
- ※応対者の問いかけにより、番号は増えても減っても構いません。