

CSスペシャリスト検定プロフェッショナルレベル 受検の進め方



次のような時は、メールまたはお電話で事務局までご連絡ください！

- ・筆記問題に必要な情報(ID、パスワード)の忘失
- ・筆記問題サイトへのアクセスエラーまたは、受検中のトラブル発生等

＜CSスペシャリスト検定協会事務局＞

MAIL: kentei@cs-kentei.jp

電話番号: 03-6411-2184 (土日祝除く平日 10:00～17:00)

※上記時間外や、土、日祝日のご連絡はメールで承ります。

翌営業日のご返信となります。

※出題内容や結果に関するご質問にはお答えできませんので、ご了承ください。



一般社団法人CSスペシャリスト検定協会

筆記問題の進め方

WEB上で行う筆記問題は、受検期間中であれば、24時間いつでもご受検いただけます。スマートフォンやタブレットにも対応しています。

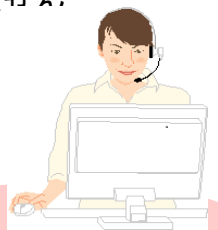
●WEB筆記問題に必要なもの

1. 受検票案内メールに記載されている受検サイトのURL
2. 受検票案内メールに記載されている筆記問題受検用サイトのパスワード
3. 受検票案内メールに記載されている受検者ID

●WEB筆記問題の流れ

1. 受検サイトにアクセスします。
2. 筆記問題受検用サイトのパスワードを入力してください。
3. 最初にユーザー情報入力画面が表示されます。そこに受検者名をフルネームで入力してください。
4. 画面が変わったら、「開始する」ボタンをクリックしてください。
この時点で問題解答時間のカウントがスタートします。画面の下部に残り時間表示があります。
5. **制限時間は50分です。**制限時間を超えて解答することはできません。
6. 解答はすべて選択式です。
7. 最終問題は受検者を最終確認するために、受検者IDの入力を求められます。誤りのないように入力してください。(もし誤入力であっても、試験自体は完了することができます)
8. 解答は選択式です。すべての解答が終わると一覧画面が表示されます。画面上部にある「全問一括採点」ボタンをクリックすると、筆記問題は終了となります。

(注意) 「全問一括採点」をクリックすると、問題解答を修正することはできません。



実技問題の進め方と注意事項

1. 実技問題ではお客様役をAI自動音声が行います。
「CSスペシャリスト検定 実技問題専用ダイヤル」にアクセスすると、受検期間内であれば、24時間いつでもご受検できます。ただし、アクセスは、1回限りですので、その点ご注意ください。もし、実技問題でトラブルが発生した場合には、検定協会事務局にお問い合わせください。
CSスペシャリスト検定 実技問題専用ダイヤル 05035033121
2. CSスペシャリスト検定 実技専用ダイヤルにアクセスすると、実技問題の種類を選ぶ『プロフェッショナルレベル3Cは2をプッシュしてください』というアナウンスが流れます。
指示に従い2をプッシュしてください。
※第25回プロフェッショナルレベルは「プロフェッショナルレベル3C」とアナウンスされます。
3. プロフェッショナルレベル実技問題のガイダンスが流れます。最初に①ご登録の電話番号下4桁、②受検者の「姓」、③受検者の「名前」、を順に尋ねられます。AIは音声復唱を行い、確認を求める場合があります。**【ご注意】ご登録時の電話番号をメモ等に控えておき、ご受検時にお手元にご用意ください。**
4. 次に「会話対応」に関する注意点が流れます。
 - ①AI自動音声による対応のため、聞き取れない話し方の場合、AIが会話の継続もしくは終了を判断できない場合があります。はっきりと聞き取りやすい話し方をしてください。
 - ②3秒程度の無音が発生すると、**お客様役の音声が必要な会話番号に進む場合があります。**この状況になってもあせらずに会話を進めてください。ご自身が想定した会話内容を話し切れなかった場合には、次の会話の中で補足しましょう。会話手順がちがっても、補足会話が自然に組み込まれていれば、採点には影響しません。
 - ③ 受検者の1つの会話番号部分(応対者役)毎に会話量を想定してシステム設計をしています。会話量が想定より少ない場合には、**ご自分の会話(応対者役の会話)が終わっても、次のお客様の言葉がはじまらないことがあります。**この場合には、「次に進んでください」と何度か繰り返して発話してください。会話量が想定に達した時点で次の「お客様の言葉」に進みます。ですがこの状況が発生したとしても、評価には影響はありません。会話量にかかわらず、要所を捉えていることが大事です。落ち着いて試験を続けてください
5. スクリプトの33番が終わりますと、「ありがとうございます。以上で実技問題を終了します。」が流れます。**このアナウンスを最後まで聞いてから切電してください。**

6. 事前にお渡しする資料やテキストをよく読み、課題の背景や状況設定に基づき、事前にスクリプト作成用紙にお客様対応の会話を作成しましょう。
7. 想定時間の目安はありますが、それ以下でもそれ以上でも減点はしません。
ただし、お客様の期待や合理性に合わない長時間の対応については、減点対象となります。

【お願い】

- ※通信状況・録音機器の不具合以外の理由でやり直しはいたしませんので、言い間違いや咳、くしゃみについては、いつものお客様対応と同様に対処してください。
- ※携帯電話で実技を行う場合には、通話環境が安定した場所で受検できるよう、ご調整をお願いいたします。