

代理電話の手引き

サービス提供時間

8 : 0 0 ~ 2 1 : 0 0 （年中無休）

【注意事項】

- ・ 本サービスは1つの申込につき原則1名のみが利用できます。
- ・ 法人契約の方は同一IDで複数名が利用可能です。
- ・ 電話先の相手に代理電話について同意を得られない（本人確認ができないために受け付けることができない等）場合は、本サービスを提供しません。
- ・ 公序良俗に反する内容、および違法である可能性の高い内容については本サービスを提供しません。なお、その判断はそのサービスを提供するサポートセンターのオペレーターによります。
- ・ 本サービスは内容の伝達の仲介であるので、利用者からの相談（接続先電話番号の検索の依頼も含む）は原則として受けません。
- ・ オペレーターは利用者がテレビ電話等をかけてきた時、又はファックスやメール等を送ってきた時に、利用者の希望する相手に音声電話をかけます。利用者は、オペレーターが相手に音声電話をかける時間を指定したり、後日かけるようオペレーターに依頼することは原則としてできません。
- ・ メール・FAXなど非同時通信方式の場合には、基本的にお客様のお名前以外の情報はお知らせしません。電話先から聞かれた場合には、一旦電話を切ってお客様に確認を取ってからお知らせします。ただし、電話先がお客様情報を把握していることが明白で、本人確認のために聞いている場合は除きます。
- ・ 電話のかけ先は日本国内に限ります。
- ・ 0077-~、0088-~などから始まる特殊な電話番号には電話が繋がらない場合もあります。ご依頼の際には、できるだけ通常の電話番号をお知らせ下さい。
- ・ 利用者本人になりすまして電話をかけることはできません。

代理電話を依頼する際は以下の内容をお知らせ下さい。

【必要事項】★1

- ・ かけ先名称
- ・ かけ先電話番号
- ・ 用件

(※必要に応じて、ご自身のご住所・連絡先等も合わせてお知らせ下さい。)

■ メール、ファックスなどの非同時通信方式の場合

カウントについて

- ・ ひとつの用件でひとつの相手における一連のやり取りを1回とします。
(同一の用件でも、日にちをまたぐものは別カウントとします。)
- ・ 相手が出ない、話中など相手に用件が伝わらなかった場合には、カウントしません。
(ただしお客様の意向で留守番電話に録音した場合は用件が伝わったとして、カウントします。)
- ・ 何度も電話をかけても相手に用件を伝える事が出来なかった場合や、やり取りが多数回、長時間に及ぶ場合は、利用者との合意を得て、一連のやり取りを一旦終了させる場合があります。
- ・ 日にちをまたいで、電話先からサポートセンターを通じて折り返し連絡を希望する場合も、サポートセンターで受付可能です。ただし、折り返しの連絡も1回とカウントします。
(日にちをまたがなければ、カウントしません)

《使用方法》

① 必要事項(★1)を明記したメール、もしくはファックスを送信してください

↓

② プラスヴォイスから、かけ先に電話します ←メール到着時に到着連絡はしません

↓

③ 電話完了後、ご依頼方法で電話の結果を報告をします

※リアルタイムなやり取りではないので、出来る限り用件はまとめてお知らせください。

※原則お客様から連絡があった方法で、電話の結果を返信します。

(ファックスで依頼をした場合はファックスで返信)

別の方法で返信を希望する場合は、依頼時にお知らせ下さい。

(例)

①

代理電話をお願いします。

か け 先 : ○○宅急便

電話番号 : 012-345-6789

用 件 : 荷物の再配達をお願いしたい。

伝票番号 0000-5555-9999

届け先住所 ●●県●●市●●町○-○

配達時間 午前中



こちらプラスヴォイス代理電話サービスです。耳の不自由な方の○○様の代わりに電話しています。用件は・・・

②



③

プラスヴォイス代理電話サービスです。

いつもご利用ありがとうございます。

○○宅急便に電話致しました。

本日、午前中に再配達に伺います。

ご連絡ありがとうございました。

担当 : ●●様 (男性)

との事でした。



以上のようなやりとりになります。

■ テレビ電話、チャットなどの同時通信方式の場合

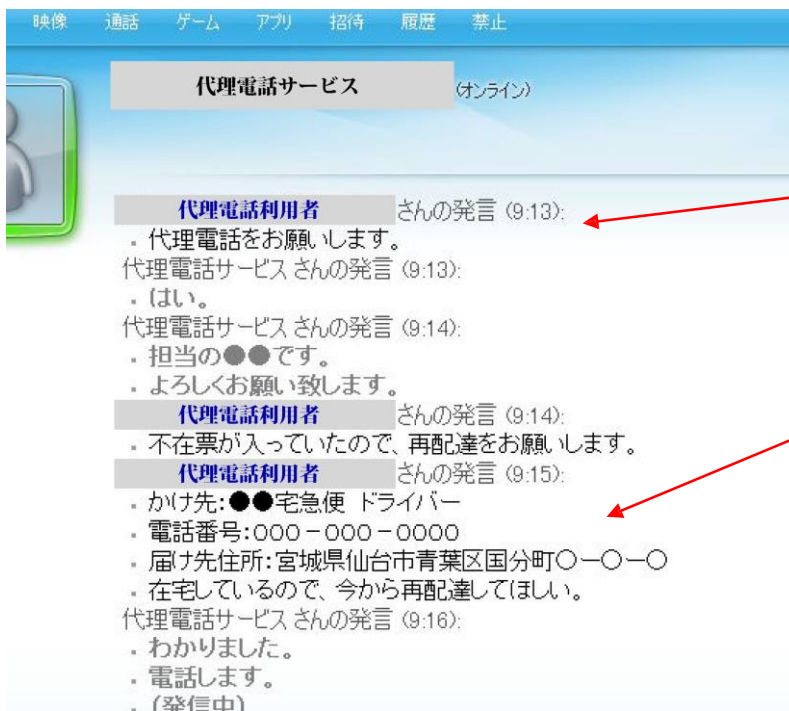
カウントについて

- ・ ひとつの用件でひとつの相手に音声電話をかけてから切るまでを1回とします。
- ・ 1回の通話時間は、およそ15分以内とします。15分を超える場合は、15分ごとに1カウントずつ加算されます。また、長時間に及ぶ場合は、オペレーターは利用者に一度切断を依頼する場合があります。また、途中でオペレーターが交代する場合があります。
- ・ 相手が出ない、話中など相手に用件が伝わらなかった場合には、カウントしません。
(ただし留守番電話への録音は相手に用件が伝わったとして、カウントします。)
- ・ 一度の電話で用件が解決せず、電話先からサポートセンターを通じて折り返しの連絡を希望する場合は、サポートセンターで受付可能です。ただし、折り返しの連絡も1カウントとします。

《チャット使用方法》

- ① チャットに必要事項(★1)を入力し、メッセージを送ってオペレーターを呼び出します
↓
- ② プラスヴォイスから、かけ先に電話します
↓
- ③ 電話の内容を文字で確認しながら、会話のようにやりとりをします。

(例)



■チャットでオペレーターを呼び出します。

■用件はあらかじめ準備していた内容を貼付けて頂くとスムーズです。

代理電話サービスからの発言 (9:17):

- ・わかりました。
- ・電話します。
- ・(発信中)
- ・(呼び出し中)
- ・(出ました。代理電話であることと、用件を伝えています。)
- ・本日の再配達は
- ・終了してしまいましたので、
- ・明日以降になりますが、
- ・よろしいですか？
- ・(男性です。)

代理電話利用者 さんの発言 (9:17):

- ・明日は出かける用事があるので、
- ・午前中に来てほしいです。

代理電話サービスさんの発言 (9:17):

- ・わかりました。
- ・それでは、明日の午前中に再配達します。

代理電話利用者 さんの発言 (9:17):

- ・よろしくお願いします。

代理電話サービスさんの発言 (9:18):

- ・インターホンを押せばわかりますか？

代理電話利用者 さんの発言 (9:18):

- ・気づくのに時間がかかるかもしれないので、
- ・何度も押してください。

代理電話サービスさんの発言 (9:18):

- ・わかりました。

代理電話利用者 さんの発言 (9:18):

- ・明日午前中お待ちしております。

代理電話サービスさんの発言 (9:19):

- ・ご連絡ありがとうございました。
- ・(切りました。)

最後のメッセージは 2011/12/10 0:18 に受信しました。

■電話の発信後の（ ）内はオペレーターの発言です。

相手先が電話に出た後は、（ ）以外の部分が電話先の発言です。

■発言内容を早く把握できるように、小出しにメッセージを送っています。文字チャットはテレビ電話と異なり、文字の入力時間などで、どうしてもタイムラグ（時間差）が発生するので、小出しにメッセージを送ってもらうことで、タイムラグが解消しやすくなります。

《テレビ電話使用方法》

① テレビ電話を発信して、オペレーターを呼び出し、電話のかけ先と用件をオペレーターに伝えます



② プラスヴォイスから、かけ先に電話します



③ 電話の内容を手話通訳しながら、会話のようにやりとりをします。

