

コールセンター カスタマーサポート 声優募集要項

【概要】

コールセンターのカスタマーサポート担当者の音声を収録するため、声優さんを複数名募集します。

- ・ 完成データとして 5 時間程度のボリュームを想定しています。
- ・ 日本語ネイティブで、プロとして活動されているフルタイムの声優さんを優先的に採用いたします。
- ・ 条件に合うオーディションデモをできるだけ早くご提出ください。
- ・ 応募者は台本の中の複数シーンでの提出も可能です。
- ・ **重要：採用後には、「ご本人確認書類（パスポートや運転免許証コピー）＋音声データ利用許諾書＋利用許諾書補足条項」のご提出が必要です。**
- ・ **利用許諾書の当事者は中国の会社ですので、支障のある方は応募をご遠慮ください。**
- ・ 本番収録は専門的なスタジオで行う必要があるため、こちらで手配可能です。
- ・ 本番収録の際に、顧客を演じる役（録音はしない）をもう 1 人ご手配ください。
- ・ 日程調整にご協力いただきます。

【用途】

- ・ 完成した音声は商業用途で使用されます。
- ・ 収録音声は、AI の学習データとしても使用されます。

一、オーディション用音声サンプル

台本はあくまで参考用です。その文脈を参考にしながら、ご自身の母国語（日本語）で音声デモを収録してください。

【ガイドライン】

1. 本物らしく自然な形で、多様な感情を表現してください。台本はあくまで指針です。
ご自身の言葉で感情を自由に表現していただいて構いません。適度なアドリブも歓迎します。
2. 声のトーンの要件に従い、各シーンの内容を順に収録し、段落ごとに 2～3 秒の無音ポーズを入れてください。
3. ポイント：
 - a. **実際のコールセンター担当者のリアルな通話シーンを再現することを目指します。**

- b. アナウンサー調のイントネーション・機械的なトーン・台本の棒読み・人工的な AI 音声の質感は避けてください。お客様からのお問い合わせ対応・こちらからの折り返し連絡・購入後のアフターサポートなど、様々な場面に対応できるようにしてください。
- c. 音色は一貫して安定し、感情も安定した自然な日常会話スタイルを意識してください。過度に丁寧すぎる発話は不要です。

4. 声質：

- a. 中立的で柔らかく、落ち着いた抑制のきいたトーン。プロフェッショナルでありながら親しみやすく、目立った個人的な声の特徴がないこと。
感情的に安定しており、冷たさ・苛立ち・不満・大げさなイントネーションの変化がないこと。
常に礼儀正しく、落ち着いた接客マナーを維持すること。

5. オーディション台本：

あなたはコールセンターのカスタマーサポート担当者「Alan」です。

以下のトピックと内容の概要に基づいて、コールセンター担当者のリアルな通話シーンをシミュレート・再現してください（コールセンター側の**カスタマーサポート部分のみ**を収録してください）。

注意：

提供されている台本はあくまで参考用です。

この内容を参考にしながら、ご自身の言葉で収録してください。台本の内容を修正したり、口語表現を加えたりすることも可能です。

台本をそのまま一字一句読み上げないでください。

適度なアドリブを加えると評価が高まります。

台本を一字一句読み上げた場合は選考対象外となります。

6. 参考音声：

参考例の収録物はコールセンター カスタマーサービスの自然さ・会話の流れ・対話のトーンを参考にするためのものです。

イントネーションや声のトーンなどは模倣しないでください。

オーディション台本（参考用）

トピック	荷物紛失対応（物流会社）
内容概要	顧客が荷物の紛失を発見した後、物流会社に繰り返し問い合わせをしました。複数回の調査・説明・解決策の提示を経て、カスタマーサービス担当者は最終的に顧客の問題を解決しました。
対話参考 （参考用のみ。ご自身	担当者： XX 物流にお電話いただきありがとうございます。カスタマーサポート担当の Alan です。本日はどのようなご用件でしょうか？ 顧客： もう 5 日も配送が遅れているのに、まだ配送中のままなんです。荷物が

の言葉を使用し、台本を修正してもよいですが、一字一句読み上げないこと)

どこにあるのか知りたいですが。

担当者：ご不便をおかけして大変申し訳ございません。荷物の詳細を確認いたしますので、注文番号をお教えいただけますでしょうか？

顧客：注文番号は 1234567890 です。3 日前に届くはずだった電子機器で、もう 5 日経ちます。

担当者：承知いたしました。配送状況を確認いたします。少々お待ちいただけますでしょうか。（数秒後）記録によりますと、お荷物は 3 日前に XX 市の中継局にて「配送状況が『引受』」となっており、現時点では追加の更新情報はございません。

顧客：「引き受け」ってどういう意味ですか？荷物は今どこにあるんですか？

担当：ご心配のお気持ちは十分に理解できます。このような事態になり、本当に申し訳ございません。配送追跡で「引受」のまま動かない場合、荷物はまだ発送元の集配局や中継センターにある状態です。数日間ステータスが更新されていないことから、以下のような要因が考えられます。集配局での処理の遅延；交通状況による到着の遅れ、システムに何か問題が発生したかもしれません。現在、中継局に連絡し状況の確認を進めているところです。

顧客：荷物はいつ受け取れますか？この説明では曖昧すぎます。

担当：ご不安のお気持ちは十分に承知しております。すぐに地域の関係者と連携し、できるだけ早く荷物の特定と再配送の手配をいたします。48 時間以内に最新情報をお伝えします。もし期間内に荷物が見つからない場合は、補償手続きを開始いたします。

顧客：もう 5 日も待っているのに荷物がどこにあるかも分かりません。補償ポリシーはどうなっていますか？どのように対応してもらえますか？

担当：荷物が紛失と確認された場合、補償ポリシーに基づき、全額返金または無料での再配送をお申し込みいただけます。全額返金の場合は元のお支払い口座に返金され、再配送を選択された場合は無料で代替品をお届けします。

顧客：再配送を希望しますが、また同じことが起きないか心配です。今度は安全に届けてもらえる保証はありますか？

担当：ご心配は十分に理解できます。お荷물에優先処理マークを付け、輸送中はいつでもご確認いただけるステータスのリアルタイム追跡を提供いたします。また、私が責任を持って最後までフォローさせていただきますので、何かご不明な点があれば直接私にご連絡いただけます。

顧客：わかりました、では再配送をお願いします。今度こそ問題なく届くことを願っています。

担当：配送プロセス全体を厳密に管理し、安全なお届けを徹底いたします。ステータスの更新情報をタイムリーに送信いたします。また、お届けするまでの間、ご不明なところがあればいつでもご連絡ください。

顧客：わかりました、早めに対応してください。

担当：ご理解とご辛抱ありがとうございます。再配送を速やかに手配し、時間通りのお届けすることを心掛けいたします。48 時間以内に進捗状況の更新情報をご連絡します。他にご不明な点があればいつでもお気軽にお問い合わせください。

顧客：わかりました、よろしくお願いします。

担当：ご協力ありがとうございます。今後とも何かございましたら、いつでもサービス窓口までお気軽にご連絡ください。

二. 今後の本番収録要件

収録要件	2名 AB 対話形式（AB が交互に発話する ABAB 構成）で収録します。 話者 A（「顧客」役）：会話の起点となる側で、顧客を演じます。 話者 B（「コールセンター カスタマーサポート」役）：主たる話者であり、カスタマーサポート担当者を演じます。本データ収集における主要対象です。 話者 A（顧客役） への要件： ・ 話者 A の役割は会話を自然に進行させることのみであり、話者 B（エージェント）が実際のカスタマーサービスの電話対応をシミュレートできるよう補助することです。 ・ 性別不問。現実的な顧客の電話対応者を表現できる成人であること。 ・ 両話者は同一の録音ブースで一緒に対話を収録する必要があります。そのため、本番収録時は録音ブース内にマイクを 2 本設置します。 ・ 話者 A(客役)のトラックには厳格な音質要件は適用されません。
収録単位	2 名による 1 つの対話を 1「セッション」と定義します。セッション内における各話者の発話部分は、それぞれ 1「クリップ」として扱います。
収録内容	顧客とサービス担当者の 2 名による対話。 クレーム・返品・問い合わせなどのシナリオについては、トピックの概要と台本をご提供します。 注意：台本をそのまま読み上げないでください。実際のカスタマーサービスの電話対応をシミュレートするため、適度なアドリブが推奨されます。自然な日常会話の話し方が歓迎されます。
納品物	同一時間の 3 本のモノラル音声ファイル（48kHz 24bit .wav 形式）を収録します： ・ 話者 A（顧客／補助話者）の単独トラック ・ 話者 B（主話者／サービス担当者）の単独トラック ・ 両話者をミックスしたステレオ／モノラル合成トラック