

2022年度
電話対応コンクール
上越ブロック大会

競技方法 各事業所内にて【録音審査方式】
収録日 2022年8月22日(月)～8月26日(金)
(各日10:00～16:30)
審査日 2022年9月6日(火)

主催 / 公益財団法人日本電信電話ユーザ協会
上越地区協会
頸南地区協会
糸魚川地区協会

後援 / NTT東日本新潟支店
テルウェル東日本(株)新潟支店

1. 収録の流れ

- ①事前に決定した日時に、事業所指定の電話番号へ「収録担当者」からお電話をします。指定時間5分前には、選手、立会者様（連絡責任者）は、「収録場所」で待機をお願い致します。
- ②「収録場所」は、他人の声が入らない会議室（個室）等のご使用をお勧めします。
- ③開始時間に、「電話対応コンクール収録担当者」より、立会者様宛に電話が入ります。別室等で待機されている場合は、事前にお取次ぎの社内周知をお願いします。
- ④立会者様（連絡責任者）に、競技終了後は、「収録完了報告」を行い、電話を切断します。なお、立会者様には、収録完了報告まで、同室で待機していただくようお願い致します。※当日の収録の流れについてはブロック大会（録音審査方式・収録）の流れ（P4）を参照願います。

2. 収録（競技方法）の詳細説明

- ①立会者様へ「選手の氏名」と「競技番号」の確認を致します。（競技者が複数人で続けて収録する場合は、競技の順番を含めまとめて確認）確認後、指定した選手に電話を代わっていただきます。
- ②収録担当者から、選手へ「競技方法」の詳細について説明します。

3. 競技手順は次の通りです。

- ①収録担当者が「競技番号をどうぞ」と言ったら、「はい、わたくしは〇番です！」と、大きな声で、競技番号を伝えてください。（受話器は握ったままで切りません）
- ②収録担当者より「競技を開始します」の合図の後、電話のベル音が鳴ります。1コール（リリリーン）を聞いた後、競技を開始して下さい。（収録担当者が模擬対応者として、お客様と外出中の担当者役をします）
- ③選手は、お客様対応の終了後、最後は「失礼します」と言って下さい。（※受話器は切らずそのままお待ち下さい）
- ④外出中の担当者に電話をかけるベル音『チーン』が鳴った後、模擬対応者は「はい、〇〇です」と名乗りますので、競技を続けて下さい。対応終了後、最後は「失礼します」で競技を終了して下さい。（※受話器は切らずそのままお待ち下さい）
- ⑤その後、収録担当者が「お疲れ様でした」と声をかけますので、「〇〇さん『次の人』もしくは『立会者様』に電話を代わって下さい」と伝えますので、指名された方に電話を代わって下さい。

4. 競技時間

- ①競技時間は3分以内です。
- ②計測は選手の第一声から始め、選手の終話（～失礼します）時点までを計測します。
- ③競技時間が3分を超えた場合は、15秒まで毎に審査委員1人につき1点減点します。審査委員は4名です。

5. その他

- ①競技（収録）は1回のみです。途中言葉に詰まり会話が止まっても、再競技（再収録）は行いません。その場合は、『申し訳ございません』などの言葉を添えたり、再度質問を繰り返す等の工夫をして最後まで競技を続けて下さい。
- ②収録時には「コンクール問題」の題材資料と「対応スクリプト」を手元に置くなどして競技に臨んでください。
- ③収録前に、選手に対して競技手順の詳細説明を収録担当者より行いますので、不明点は収録前にお尋ね下さい。

6. 結果発表

- ①9月7日（水）に、ユーザ協会新潟支部ホームページの「電話対応コンクール特設サイト」に掲載予定です。
- ②入賞された方は、新潟県大会へ臨んでいただくため、「個人レッスン」（9月15日～16日）を受講していただきますが、結果発表後に事務局より該当事業所へご連絡させていただきます。※「個人レッスン」は電話にて実施させていただきます。

2022年度 審査基準

以下の6項目で審査します。合計点は100点で、内訳は以下のとおりです。

1. 最初の印象（初期対応） 5点
第一声から本題に入るまでの印象をチェックします。
 - ・社名等の名乗り、挨拶、取り次ぎ方、相手もしくは用件の確認等、電話の初期対応全体

2. 基本対応スキル 20点
語調、語感、間、言葉遣い等、自然な話し方であるかどうかをチェックします。
 - ・声の大きさ、話すスピード、自然な抑揚、声の表現、声柄、間、発声、発音、歯切れのよさ、敬語、対応用語、相づち、口癖、場にあった表現の工夫 等

3. コミュニケーションスキル 20点
傾聴力、共感力、手際、機転、説明の仕方等コミュニケーションスキルをチェックします。
 - ・要点の把握、聴きとる力、訊きだす力、説明力、処理の仕方、手際の良さ 等

4. 情報・サービスの提供 20点
確かな情報、業務知識を持って、情報やサービスをお客様へ提供できたかをチェックします。
 - ・情報提供力、業務知識、信頼性、企業アピール力、自然なセールストーク 等

5. 最後の印象 5点
電話の最後（クロージング）、余韻効果をチェックします。
 - ・終わりの挨拶、名乗り、大事なことの繰り返し、受話器の扱い、切った後に残る余韻、会社へのイメージ 等

6. 全体評価 30点
お客様の立場に立って、対応全体を通して満足の出来る対応であったかを評価します。

例えば

- ・要領よく、お客様から必要な情報を訊き出したか。
- ・重要な点を確認するなどお客様に安心していただいたか。
- ・伝言内容を正確にわかりやすく伝えられたか。
- ・外出中の担当者の状況を踏まえた対応ができたか。
- ・社外の方と社内の方に対する対応方法の使い分けができていたか
- ・全体として温かみがあり、感じの良い対応であった。

順位 の 決 定

4名の審査委員の合計点が、各競技者の成績となります。

なお、同点者が生じた場合は、審査委員の採点の最高点と最低点の差が少ない者を上位とします。

入 賞 者 等

◎優 勝	1 名	ユーザ協会賞	NTT東日本賞
◎準優勝	1 名	ユーザ協会賞	NTT東日本賞
◎優秀賞	6 名	ユーザ協会賞	NTT東日本賞

新潟県大会(録音審査方式)

本大会の優勝、準優勝、優秀賞の入賞者8名は、9月28日(水)～30日(金)に「録音審査方式」による収録を実施し、10月5日(水)に新潟県大会の審査を行います。
なお、新潟県大会の結果については、10月6日(木)にユーザ協会新潟支部ホームページ「電話対応コンクール特設サイト」に掲載予定です。

◆ブロック大会（録音審査方式・収録）の流れ◆

1. 開始前

- ① 開始時間の5分前を目安に、選手・立会者様（連絡責任者）は、待機をお願いします。
- ② 開始時間に、「電話対応コンクール収録担当」より、立会者様宛てに電話が入ります。別室等で待機されている場合は、事前にお取次ぎの社内周知をお願いします。

2. 収録

- ① 立会者様へ、今回の選手の氏名と競技番号の確認を致します。（続けて収録する場合は、競技の順番を含めまとめて確認。）確認後、指名した選手に電話を代わってください。
- ② 選手へ事前説明を行います。競技の手順は以下の通りです。
 - I. 収録担当者が「競技番号をどうぞ」と言ったら、「はい、わたくしは〇番です!」と、大きな声で、競技番号を伝えてください。
 - II. 模擬対応者が「競技を開始します」と言った後、電話のベル音を鳴らしますので、1コール聞いた後に、競技を開始してください。
 - III. 対応時間は3分です。対応は2例ありますが、そのまま続けて収録します。3分を超えた場合は、減点となりますのでご注意ください。
 - IV. 対応の最後は、「～失礼します」で終了してください。
1例目の「～失礼します」の言葉を合図に、2例目の対応に入ります。
その際、収録担当者が「チーン」という呼び鈴の音を鳴らし、「はい。〇〇です」と続けますので、2例目の対応を開始してください。2例目の最後、「～失礼します」が終話の合図となります。
収録担当者が声を掛けるまで、そのままお待ち下さい。
 - V. 収録担当者が「お疲れさまでした」と声をかけ、「〇〇さん（『次の人』もしくは『立会者様』）に電話を代わって下さい」と伝えますので、指名された方に電話を代わって下さい。
- ③ 終了報告 立会者様へ「収録完了 報告」をし、競技終了となります。

