

2024年度 電話応対コンクール 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 2024年8月5日(月)～9日(金)

審査日 2024年8月28日(水)

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

審査委員

審査委員長	フリーアナウンサー	石塚 かおり 様
審査委員	(有)クウォーターワン	窪田 尚子 様
審査委員	コーチ・コム	小紫 真由美 様
審査委員	NTT東日本 新潟支店	長澤 元彦 様

大会役員

大会会長	上越地区協会 会長	本山 秀樹
大会総括部長	ユーザ協会 新潟支部	小林 栄一

録音審査方式（競技）の注意事項等

1. 収録場所

- ・「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。

2. 収録(競技方法)の手順

- ・当日の収録の流れを図解した「ブロック大会(録音審査方式・収録)の流れ」(P3)を参照願います。

3. 競技時間

- ①競技時間は3分以内です。
- ②計測は「競技者(坂本芳美社員)」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。

4. 注意事項

- 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。

5. 結果発表

- ・8月29日(木)、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」で発表します。
ホームページアドレス:<https://www.jtua niigata.com/>
(参考)入賞者以外の競技音声は全ブロック大会が終了後、上記特設サイトにアップします。
(申込受付時に「音声を公開しません」を選んだ方は除きます)
掲載時期は、ユーザ協会新潟支部のHPにてお知らせします。
注:競技番号のみの標記となり個人名等は表示されません。

6. 個人レッスン

- ・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12日)を受講していただきます。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、「NTT上越支店ビル」にて行います。

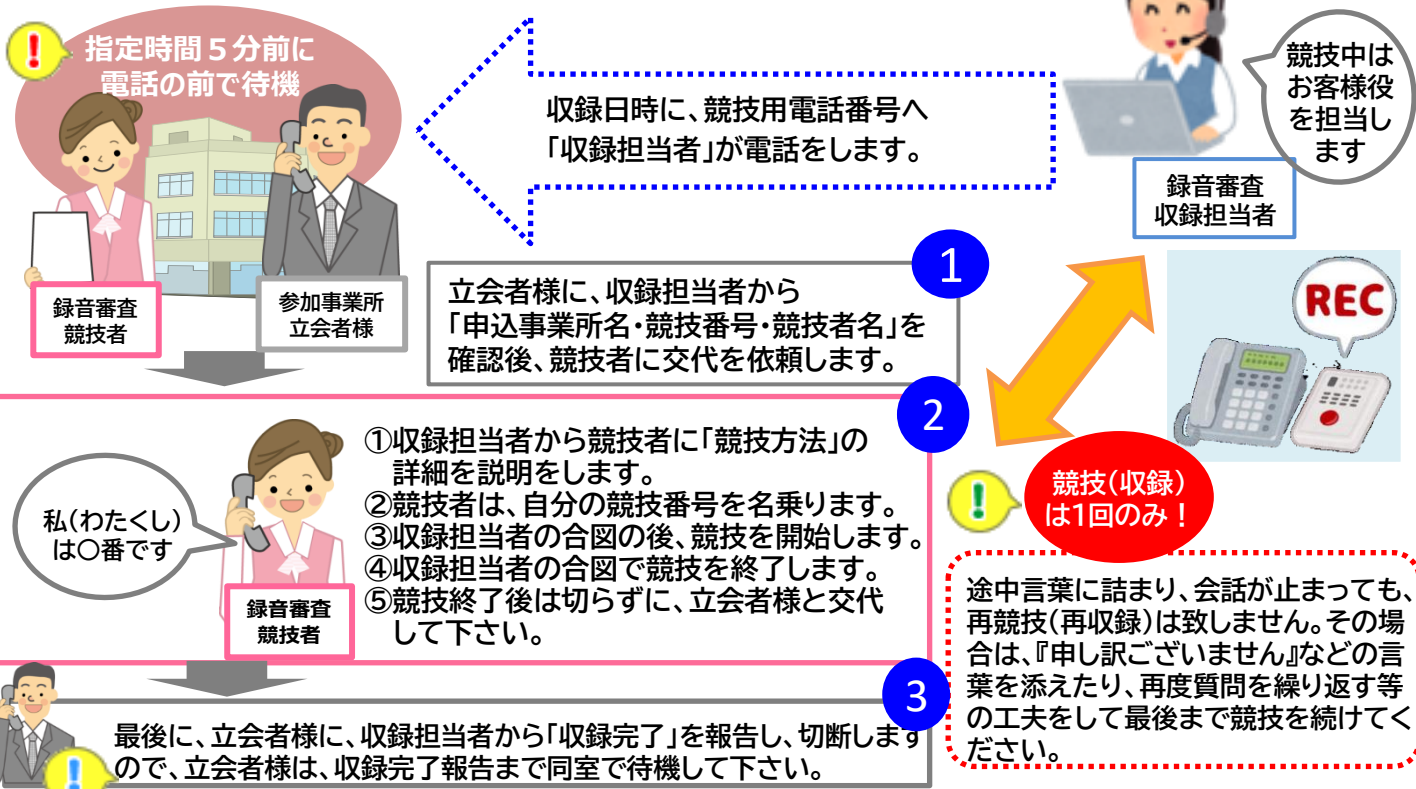
◆ブロック大会（録音審査方式・収録）の流れ◆

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「競技番号をお願いします」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. 収録担当者が「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コール聞いてから、競技を開始してください。
 - III. 対応時間は3分です。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。「～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。



2024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、相手もしくは用件の説明等、電話の初期対応全
- 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する。
・声の大きさ、話すスピード、自然な抑揚、声の表情、声柄、間、発声、発音、歯切れのよさ、敬語、応対用語、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、応対全体を通して満足のできる応対であったかを評価します。

例えば

- ・お客様の知りたいことをわかりやすく平易な言葉で説明できていたか
- ・親身になってお客様に寄り添った応対ができていたか
- ・今後もこの会社のサービスを利用したいと思ったか
- ・全体として温かみがあり、感じの良い応対であったか

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 | 5 名 | ユーザ協会賞 NTT東日本賞 |

新潟県大会(集合)

本大会の優勝、準優勝、優秀賞の入賞者7名は、9月25日(水)に新潟市で開催されます
新潟県大会へ出場していただきます。(会場:新潟グランドホテル)