

実 施 要 領

1. 競技方法

「第60回（2021年度）電話対応コンクール問題」により、模擬セットを使用して模擬応対者と電話応対を行う。

- (1) 競技者からコールして「私は○番です」と競技番号のみを告げ、受話器を置く。
- (2) 計測は競技者の第一声から始め、競技者が受話器を置いた時点までを計測する。
- (3) 競技時間は3分以内。3分を超えた場合は、15秒毎に審査委員1名につき1点を減点する。

2. 審査基準

以下の6項目で審査します。合計点は100点です。

(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する。

- ・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、手際良さ、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する。

- ・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する。

- ・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する。

- ・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できる応対であったかを評価する。

3. 順位の決定

各審査委員の持ち点を100点とし、各審査委員の評価点から時間超過による減点点数を差し引いた評価点の合計点数により順位を決定する。

同点の場合は審査委員の評価点の最高点と最低点の差の少ない方を上位とし、それでも決まらない場合は審査委員の協議により順位を決定する。

4. 県大会出場枠

各ブロック大会参加者の約1／3程度

5. 上位大会開催予定

秋田県大会 2021年9月22日（水） ホテルメトロポリタン秋田

全国大会 2021年11月2日（火） リモートでの開催