

実 施 要 領（秋田中央ブロック大会）

1. 競技方法

「第64回（2025年度）電話応対コンクール問題」により、模擬の電話機を使用して模擬応対者と電話応対を行う。

- (1) 競技者から電話をし「私は○番です」と自分の競技番号を告げ、一旦受話器を置く。
模擬応対者から電話がかかってくるので、電話を取って競技を始める。
- (2) 競技時間の計測は競技者の第一声から開始し、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、超過15秒毎に1審査委員につき1点を減点する。
- (4) 競技中に機器等に故障が発生し競技続行不可能な際は、回復後最初からやり直しとする。

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（初期応対） 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、相手もしくは用件の説明等、電話の初期応対全体
- (2) **基本応対スキル 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、機器の扱いを含む会話の終わらせ方、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	2025年 9月25日（木）秋田県・ホテルメトロポリタン秋田
全国大会	2025年11月14日（金）宮城県・仙台サンプラザホール