

実 施 要 領（秋田県ブロック大会）

1. 競技方法

「第65回（2026年度）電話応対コンクール問題」により、出場者が職場等に居ながら参加できる方式（リモート録音審査）で実施する。

- (1) 競技予定時間に、競技用として指定の電話番号へ大会事務局の係員が電話をする。
競技者は指示に従って競技を行う。（進行状況により、遅れる場合もある）
- (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。
- (5) 審査は、競技者と模擬応対者の応対模様を録音したものにより大会後に行う。
- (6) 競技席（机上のみ）における資料等※筆記用具を除く

【競 技 者 準 備】①問題（テレコムフォーラム4月号P15～P18のコピー等）

②メモ用紙③鉛筆④消しゴム⑤電話（携帯電話 可）

⑥作成した応対スクリプト

- (7) 入賞者の発表は8月26日（水）にユーザー協会秋田支部ホームページへ掲載する。

<https://www.pi.jtua.or.jp/akita/>

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

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・全国大会は集合開催となります）

秋田県大会 2026年 9月16日（水）秋田県・秋田キャッスルホテル

全国大会 2026年11月13日（金）福岡県・福岡シンフォニーホール