

# 2023年度 電話応対コンクール

広島支部からのお知らせ

## 2023年度 電話応対コンクール(日本語・英語)を開催

- 電話応対コンクール(日本語)は、正しく美しい日本語を守り伝えるとともに、事業所の電話応対サービスとトーク技術のレベルアップにお役立ていただき顧客満足度(CS)の向上を図るための人材育成を目的として毎年開催しています。地区大会については、これまで同様に応対模様を録音し後日審査いたしますが、広島県大会・全国大会は、いずれも集合形式による開催予定としております。
- また、英語電話応対コンクールは、グローバルなコミュニケーションへの対応、訪日外国人の還流にも期待を込め、英語による電話応対の機会が増えていることを想定し、電話応対技能向上にお役立ていただきたい主旨により開催しています。予選大会、本大会ともに日本語と同様の形式により開催予定といたします。(全国大会の開催はありません)
- 電話応対コンクール(日本語)、英語電話応対コンクールともに、今年も多くの皆さまの参加をお待ちしています。



今年の全国大会は、

10月20日(金)「北海道札幌市」で開催予定です。

大会区分	電話応対コンクール
競技問題 審査基準 申込方法	広島支部ホームページに掲載するとともに、「テレコム・フォーラム」4月号をご確認ください(競技問題は全国统一のものを使用)
競技時間	3分以内
参加資格	<ul style="list-style-type: none"> <li>■事業所でお申込みの場合、参加されるご本人の勤務地が広島県内の方</li> <li>■個人でお申込みの場合、居住地が広島県内の方</li> <li>(注)過去に全国大会で優勝または準優勝された方を除きます</li> </ul>
事前研修	<p>「2023年度電話応対コンクール事前研修」 ＜映像視聴によるオンライン学習＞</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■視聴可能期間:5月中旬～9月21日(木)(予定)</li> <li>※申込の方に接続方法等をご案内します</li> <li>■申込方法:支部HPへ別途掲載</li> <li>■申込締切:7月21日(金)</li> <li>■参加料:無料</li> </ul>
地区大会	<ul style="list-style-type: none"> <li>■開催日:7月24日(月)～7月27日(木)</li> <li>■概要:ご指定の電話番号に電話をかけ、応対模様を録音し後日審査します</li> <li>※開催期間内で収録日時を調整します</li> <li>■申込締切:6月28日(水)</li> <li>■参加料:参加料(税込)3,300円、会員無料(1事業所11名以上は有料)</li> <li>■審査結果:8月上旬に審査結果、審査コメントと録音音源をフィードバックします</li> </ul>
広島県大会	<ul style="list-style-type: none"> <li>■開催日:9月15日(金)</li> <li>■開催場所:中国新聞社7F(広島市中区土橋町)</li> <li>※地区大会を勝ち抜いた60名程度により応対を競います</li> </ul>
全国大会	<ul style="list-style-type: none"> <li>■開催日:10月20日(金)</li> <li>■開催場所:北海道札幌市</li> <li>※全国57名(広島県代表1名)により会場で応対を競います</li> </ul>

大会区分	英語電話応対コンクール
競技問題 審査基準 申込方法	広島支部ホームページに掲載し、詳細は別途ご案内をいたしますのでご確認ください(競技問題は英語競技用として設定)
競技時間	3分を目安
参加資格	<ul style="list-style-type: none"> <li>■どなたもお申込みできます</li> <li>(注)過去に優勝された方を除きます</li> </ul>
英語研修	<p>「2023年度英語電話応対研修」 ＜Web接続によるオンライン研修＞</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■開催日時:6月22日(木)13:30～16:30</li> <li>※申込の方に接続方法等をご案内します</li> <li>■申込方法:支部HPへ別途掲載</li> <li>■申込締切:6月8日(木)</li> <li>■参加料:無料</li> </ul>
地区大会	<ul style="list-style-type: none"> <li>■開催日:7月12日(水)</li> <li>■概要:ご指定の電話番号に電話をかけ、応対模様を録音し後日審査します</li> <li>■申込締切:6月28日(水)</li> <li>■参加料:参加料(税込)3,300円、会員無料</li> <li>■審査結果:8月上旬に審査結果、審査コメントと録音音源をフィードバックします</li> </ul>
広島県大会	<ul style="list-style-type: none"> <li>■開催日:9月15日(金)</li> <li>■開催場所:中国新聞社7F(広島市中区土橋町)</li> <li>※予選大会を勝ち抜いた20名程度により応対を競います</li> </ul>
全国大会	<ul style="list-style-type: none"> <li>■開催はありません</li> </ul>

# 2023年度 電話対応コンクール問題

## ■ 本年度問題について

本部ホームページ(<https://www.jtua.or.jp/education/concours/>)、または「会報誌テレコムフォーラム4月号」を参照してください。

※日本語問題に関する「よくある質問」(順次追加)については、順次、本部ホームページに掲載します。ご参考にしてください。

## ■ 本年度問題の、『テーマ・問題のねらい・問題のポイント・状況設定・ユーザー食品サービス(株)の情報・お申込みフォームに書かれた内容』は、**全国统一の設定であり変更はありません。**

## ■ お客様情報(模擬対応者用)の例

お客様名	北見 晶(きたみ あきら)
注文理由	仕事が忙しく外食が多い。偏食になりがちだったため、栄養バランスを考えた食事を利用しようと思って初めて注文した。
食事制限の内容	塩分量を抑えること以外に特に食事制限はない。

## ■ 2023年度電話対応コンクール問題(広島支部)

【地区大会・広島県大会】

※「お申込みフォームに書かれた内容」は**全国统一の設定**であり、次のとおりです

受付日	2023年10月19日(木)		
申込者	北見 晶(きたみ あきら)		
住所・電話番号	札幌市千代田区東神田2-6-9 TEL 011-281-6295		
商品名	総合栄養バランス食	数量	1個(7食セット)
金額	4,400円(税込)	支払方法	代金引換
配送希望日	2023年10月25日(水) ①午前中	お届け先	お申込者の住所と同じ
備考欄	食事制限があります		

※初回注文であることを確認済み

**「地区大会」「広島県大会」におけるお客様情報は次のとおりとします。**

なお、注文理由・食事制限の内容については、いずれも非公開とします。

お客様名	北見 晶(きたみ あきら)
注文理由	※注文理由、食事制限の内容は、 <b>地区大会・県大会ともに非公開とします。</b>
食事制限の内容	

## ■ 対応スクリプト

- ・競技時間は3分以内です。
- ・競技時間は、模擬対応者からの第一声から始め、終話(競技者が受話器を置いた時点)までを計測します。
- ・お客様は、対応時にホームページを見ることができない設定です。
- ・本文中の会社名、サービス内容などは、すべて架空のものです。

模擬対応者(お客様：北見 晶)	対応者(山下 薫)
1. 「はい。」	(電話をかける)
3. 「……………」	2. 「……………」
5. 「……………」	4. 「……………」
7. 「……………」	6. 「……………」
	8. 「……………」
	(終話)

※英語電話対応コンクール問題については[英語電話対応コンクール問題]パンフレットをご覧ください