

# 2024年度 電話応対コンクール

広島支部からのお知らせ

## 2024年度 電話応対コンクール(日本語・英語)のご案内

- 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、これまで同様に應對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、

11月15日(金)「高知県高知市」で開催予定です。

| 大会区分                 | 電話応対コンクール                                                                                                                                                                                  |
|----------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 競技問題<br>審査基準<br>申込方法 | 広島支部ホームページに掲載するとともに、今後お届けする「テレコム・フォーラム」4月号、「2024年度電話応対広島コンクール広島支部からのお知らせ」をご確認ください(競技問題は全国統一のものを使用)                                                                                         |
| 競技時間                 | 3分以内                                                                                                                                                                                       |
| 参加資格                 | ■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<br>■個人でお申込みの場合、居住地が広島県内の方<br>(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                                                                                                 |
| 事前研修                 | 「2024年度電話応対コンクール事前研修」<br><映像視聴によるオンライン学習><br>■視聴可能期間:6月3日(月)~10月10日(木)<br>※申込の方に接続方法等をご案内します<br>■申込方法:支部HPへ別途掲載<br>■申込締切:7月19日(金)<br>■参加料:3,300円(税込) ※協会会員は無料                              |
| 地区大会                 | ■開催日:8月19日(月)~8月22日(木)<br>■概要:ご指定の電話番号に電話をかけ、應對模様を録音し後日審査します<br>※開催期間内で収録日時を調整します<br>■申込締切:7月19日(金)<br>■参加料:3,300円(税込)<br>※協会会員は無料(1事業所11名以上は有料)<br>■審査結果:9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 |
| 広島県大会                | ■開催日:10月11日(金)<br>■開催場所:中国新聞社7F(広島市中区土橋町)<br>※地区大会を勝ち抜いた45名程度により会場で應對を競います                                                                                                                 |
| 全国大会                 | ■開催日:11月15日(金)<br>■開催場所:高知県高知市<br>※全国57名(広島県代表1名)により会場で應對を競います                                                                                                                             |

| 大会区分                 | 英語電話応対コンクール                                                                                                                                    |
|----------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 競技問題<br>審査基準<br>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                 | ■どなたもお申込みできます<br>(注)過去に優勝された方を除きます                                                                                                             |
| 英語研修                 | 「2024年度英語電話応対研修」<br><Web接続によるオンライン研修><br>■開催日時:7月11日(木)<br>※申込の方に接続方法等をご案内します<br>■申込方法:支部HPへ別途掲載<br>■申込締切:6月27日(木)<br>■参加料:3,300円(税込) ※協会会員は無料 |
| 予選大会                 | ■開催日:8月2日(金)<br>■概要:ご指定の電話番号に電話をかけ、應對模様を録音し後日審査します<br>■申込締切:7月19日(金)<br>■参加料:3,300円(税込) ※協会会員は無料<br>■審査結果:9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     |
| 本大会                  | ■開催日:10月11日(金)<br>■開催場所:中国新聞社7F(広島市中区土橋町)<br>※予選大会を勝ち抜いた20名程度により会場で應對を競います                                                                     |
| 全国大会                 | ■開催はありません                                                                                                                                      |

# 2024年度 電話応対コンクール問題

## ■ 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・ユーザーカタログ販売株式会社の情報・お客様情報の例のお客様名(中岡 忍(なかおか しのぶ))・お客様の会社名(テレコム商事株式会社)は、地区大会・広島県大会においては変更ありません。

**ただし、(注)カタログギフトの贈呈用途については、地区大会・広島県大会ともに独自で設定し、非公開とします。**

## ■ お客様情報(模擬応対者用)の例

|                 |                                                                          |
|-----------------|--------------------------------------------------------------------------|
| お客様名            | 中岡 忍(なかおか しのぶ)                                                           |
| お客様の会社名         | テレコム商事株式会社                                                               |
| (注)カタログギフトの贈呈用途 | 勤続15年の社員へ毎年、感謝状とともに3万円相当の品物を会社から贈呈していたが、品物の選択の幅が広がるカタログギフトの贈呈を今年度は考えている。 |

## ■ 2024年度電話応対コンクール問題(広島支部)

【地区大会・広島県大会】

**「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、カタログギフトの贈呈用途については、いずれも非公開とします。

|              |                                          |
|--------------|------------------------------------------|
| お客様名         | 中岡 忍(なかおか しのぶ)                           |
| お客様の会社名      | テレコム商事株式会社                               |
| カタログギフトの贈呈用途 | ※カタログギフトの贈呈用途は、<br>地区大会・広島県大会ともに非公開とします。 |

## ■ 応対スクリプト

競技時間は3分以内です。競技者の第一声から始め、終話(通話を終了した時点)までを計測します。

| 模擬応対者(お客様：中岡 忍)                                | 競技者(坂本 芳美)            |
|------------------------------------------------|-----------------------|
|                                                | (電話のベルが鳴る)            |
| 2. 「カタログギフトの購入を検討していて、見積書が欲しいのですが、どうすればよいですか。」 | 1. 「・・・・・・・・・・・・・・・・」 |
| 4. 「・・・・・・・・・・・・・・・・」                          | 3. 「・・・・・・・・・・・・・・・・」 |
| 6. 「・・・・・・・・・・・・・・・・」                          | 5. 「・・・・・・・・・・・・・・・・」 |
| 8. 「検討して申し込みます。」                               | 7. 「・・・・・・・・・・・・・・・・」 |
|                                                | 9. 「・・・・・・・・・・・・・・・・」 |
|                                                | ( 終 話 )               |

※英語電話応対コンクール問題については「英語電話応対コンクール問題」パンフレットをご覧ください