

第41回(平成28年度)電話対応コンクール鹿児島県大会実施要領

1. 競技方式

- (1) テープ審査
- (2) 集合審査

2. 参加資格

誰でも参加出来るものとする。

ただし、過去の電話対応コンクール全国大会において優勝、準優勝した者は除くものとする。
参加料は3,240円(税込)とする。ただし、ユーザ協会会員は無料。

(1) テープ審査

- ① テープ審査に出場申込みした者が出場する。
- ② テープ審査での上位5名が集合審査に出場するものとする。

(2) 集合審査

- ① 集合審査に出場申込みした者が出場する。(テープ審査で6位以下でも申込は可)
- ② 集合審査の出場枠は35名とし、そのうち5名はテープ審査での上位5名とする。
- ③ テープ審査上位5名以外からの出場者は、先着受付順の30企業等とする。
なお、30名を超える申込があった場合、1企業等の出場者を制限する。

3. 競技問題

競技問題は鹿児島支部HPに掲載する。

(1) テープ審査

「平成28年度電話対応コンクール問題」に記載してある「お客様情報(吉田部長から渡されたメモ)」並びに【2016年度電話対応コンクール模擬対応者の方へ】の「お客様情報(模擬対応者用)」(お客様のニーズ、模擬対応者のスケジュール表含む)は変わらないものとする。

(2) 集合審査

全国大会問題と同様の条件設定(お客様情報等)とする。

なお、大会当日は「お客様情報」を複数用意し、出場順番の抽選後に競技者全員に【メモ】(紹介者から渡されたメモ)を渡すこととする。

4. 競技方法

(1) テープ審査

応募企業等の事務室等にいる選手が競技事務局にいる模擬対応者に電話をかける。

選手は競技問題に基づき対応を行い、競技事務局が電話対応内容を録音し、後日、審査員が審査する。

(2) 集合審査

大会会場のステージにいる選手が模擬電話セットを利用して模擬対応者に電話をかける。

選手は競技問題に基づき対応を行い、審査員が別室で審査する。

(3) 競技時間は、3分以内とする。

5. 審査

(1) 審査項目

以下の6項目で審査し、合計点は100点とする。

① 最初の印象(初期対応) 15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確認等、電話の初期対応全般

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・間・発声・発音・歯切れのよさ・声の表情・敬語・対応用語・相づち・口癖・馴れ馴れしさ等

- 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。
・要点把握・傾きとる力・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・企業アピール力・自然なセールストーク等
 - ⑤ 最後の印象 15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・受話器の扱い・切ったあとに残る余韻、会社へのイメージ等、最後の印象を含めた全般
 - ⑥ 顧客満足評価10点
部分のスキル評価に留まらず、営業力や説明力、心遣い、温かさなど電話対応全体を通してのお客様満足度をチェックする。
・目的達成度・丁寧な対応・感謝の気持ち・心くばり・優しさ・信頼感・好感度等
- (2) 順位の決定
- ・審査員の持ち点を100点とし、各審査員の合計評価点数から次の(3)に示す時間超過による減点数を差し引いた点数の合計により差が順位を決定とする。
 - ・同点者が生じた場合は、審査員の評価点数の最高点と最低点の差の少ない者を上位とし、それでも差がないときは、審査員等の協議により順位を決定とする。
- (3) 競技時間及び超時間による減点
- 選手が模擬対応者に電話をかけ、模擬対応者が受話器を取って会話を開始(第一声)した時から計測し、選手が終話した(受話器をおいた)時点まで計測する。
競技時間は3分以内とする。
3分を超えた場合は、15秒毎に審査員1名につき1点を減点する。

6. 表彰等

- (1) テープ審査ー上位5名が集合審査に出場する。
- (2) 集合審査ー優勝1名、準優勝1名、優秀賞3名、優良賞5名

7. 全国大会への推薦

集合審査の優勝者1名

8. その他

- (1) 全国大会は、平成28年11月18日(金) 大阪市のNHK大阪ホールで開催される。
- (2) 全国大会に出場する選手の旅費については、ユーザ協会旅費規程に基づく旅費が支給される。
- (3) 全国大会関係の詳細は、別途全国大会出場者に連絡する。