

第49回(2024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) 録音審査
- (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3,300円(税込)とする。ただし、ユーザ協会会員は無料。

(1) 録音審査

- ① 録音審査に出場申込みした者が出場する。
- ② 録音審査での上位5位までが集合審査に優先出場できるものとする。

(2) 集合審査

- ① 集合審査に出場申込みした者が出場する。(録音審査で6位以下でも申込は可)
- ② 集合審査の出場枠は35名程度(録音審査上位5位入賞者含む)
- ③ 録音審査上位5位入賞者以外の出場者数は、30名程度とし先着順とする。
各事業所の出場者数の制限は設けないこととするが、出場枠を超過した際には調整する場合がある。

3. 競技問題

競技問題は鹿児島支部HPに掲載する。

(1) 録音審査

「2024年度電話対応コンクール問題」に記載してある「問題に記載してある内容」及び「お客様情報例」とし、内容は変わらないものとする。

(2) 集合審査

「2024年度電話対応コンクール問題」に記載してある情報をもとに出題します。

4. 競技方法

(1) 録音審査

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(3名)が審査する。(競技方法は、録音実施手順に記載)

(2) 集合審査

大会会場のステージにいる選手に、模擬対応者から「あなたの番号は・・・？」と尋ねますので「私は〇〇番です。」と伝え一旦電話を切る。

模擬対応者からの電話を受けて競技問題に基づき対応を行い、審査員(4名)が別室で審査する。(競技方法は、集合審査競技手順に記載)

- (3) 競技時間は、模擬対応者の第一声から終話(受話器を置いた)までの時間を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) 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、電話の初期対応全体

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、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、受話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
審査項目の（1）～（5）の評価が高いにもかかわらず、トータルとして良い印象を受けない応対があります。反対に（1）～（5）の評価には問題があっても、好感の持てる応対もあります。それは、そこに（1）～（5）の評価とは別に、何か心を捉える満足感があるからです。電話応対全体から感じられる人間的な温かさや、一言に表れる思いやり、心くばりなどを、0点から30点の範囲で審査委員の裁量で加点してください。

例えば

- ・お客様の知りたいことをわかりやすく平易な言葉で説明できていたか
 - ・親身になってお客様に寄り添った応対ができていたか
 - ・今後もこの会社のサービスを利用したいと思ったか
 - ・全体として温かみがあり、感じの良い応対であった
- ※参照：2024年度審査基準（別添）

(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順位を決定する。
- ・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、それでも差がない場合は、審査員等の協議により順位を決定する。

(3) 競技時間及び超時間による減点

選手が模擬応対者からの電話を受けて、選手（競技者）の第一声から計測し、選手（競技者）が終話（受話器を置いた）時点まで計測する。

競技時間は3分以内とし、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) 録音審査－上位5位までが集合審査に出場する。
- (2) 集合審査－優勝1名、準優勝1名、優秀賞3名、優良賞、審査員特別賞
※各表彰者には、賞状・楯・副賞を贈呈する。

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、2024年11月15日(金)高知市で開催されます。
- (2) 全国大会関係の詳細は、別途全国大会出場者に連絡いたします。