

京都 「居ながら方式」 一次予選会の実施要領

● 出場者の呼び出しについて

1. 模擬対応者が「出場者参加日時」でお知らせしている「実施日・実施時間」に対応電話番号に電話をかけ出場者本人確認をします。その後は模擬対応者の指示に従ってください。
※録音時間には必ず待機しておいてください。
2. 模擬対応者が一回目のベルを鳴らし、録音を開始します。出場者は「私は〇番です。」と出場者番号を言ってください。
3. 模擬対応者が2回目のベルを鳴らしますので、出場者は「株式会社ユーザートラベル 山口支店 吉田 和希(よしだ かずき)社員」として対応してください。

※模擬対応者が対応(ケース1)の終話後に3回目のベルを鳴らします。出場者は電話を切らずに対応(ケース2)を始めてください。

※競技時間は3分です。出場者の対応の第一声から外出中の担当者との対応の終話まで計測します。3分を超えた場合は、15秒ごとに減点となります。

※一次予選における「お客様情報(模擬対応者)」は、例として掲載されている内容とします。

※模擬対応者は「2022年度 電話対応コンクール 模擬対応者の方へ」(ユーザ協会本部ホームページ掲載)に基づいて対応します。

● 競技概略について

模擬対応者から出場者確認、競技の流れ、注意事項について説明します。

- ① 模擬対応者：「競技を始めます。」 **1回目のベル**を鳴らします。(録音を開始します)
- ② 出場者：「私は〇番です。」 **出場者番号**をいいます。
※「自分の名前」「よろしくお願いします。」等は不要。
- ③ 模擬対応者：**2回目のベル**を鳴らします。
- ④ 出場者：ケース1 対応を開始します。(第一声から計測を開始します)
ケース1 終話 **※絶対に電話は切らないでください。**
※出場者がケース1で電話を切った場合は、そこまでの審査とします。
- ⑤ 模擬対応者：**3回目のベル**を鳴らします。
模擬対応者の「はい(木戸)です。」で競技が再開されます。
- ⑥ 出場者：ケース2 対応を開始します。
ケース2 終話 **計測を終了・録音終了 ※電話は切らないでください。**
- ⑦ 模擬対応者：「お疲れ様でした。」
※対応終了後、模擬対応者が声をかけるまで、電話は絶対に切らないでください。
※同じ番号で次の方が控えている時は交代してください。いない時は終了となります。

■京都支部 2022年度電話対応コンクール1次予選会（職場に居ながら）実施概要

	京都地区協会エリア	北京都地区協会エリア
実施期間	<p>2022年7月4日（月） ～ 7月8日（金）</p> <p>※いずれも、10:00～17:00の間 ※ご希望の時間にエントリーしてください。 ただし、<u>次の時間帯はエントリーできません</u>のでご了承願います。 12:00～13:00</p>	<p>2022年7月11日（月） ～ 7月14日（木）</p> <p>※いずれも、10:00～17:00の間 ※ご希望の時間にエントリーしてください。 ただし、<u>次の時間帯はエントリーできません</u>のでご了承願います。 12:00～13:00</p>
	<p>※京都地区2次予選を8月25日（木）、北京都地区2次予選を8月30日（火）に いずれも「集合方式」にて予定していますが、新型コロナウイルス感染拡大防止にあたり、 「職場に居ながら方式」に変更する可能性があります。 ※なお、北京都地区は、エントリーの状況により「職場に居ながら方式」による一次予選は実施をせず、 8月30日（火）2次予選のみの実施とします。募集締切後、決まり次第、申込連絡責任者へお知らせ します。 ※京都府大会 10月4日（火） ※全国大会 11月18日（金）</p>	
実施方法	<p>「職場に居ながら方式」で行います。 エントリーしていただいた日時に各参加事業所様等ご指定の電話番号へ電話し、 問題に基づき電話対応をしていただきます。 対応時間は、おひとり3分以内とします。</p> <p>【注】エントリー時間前には、必ず登録電話機の前で待機していただき、審査が スムーズに実施できますよう皆様のご協力をよろしくお願い致します。 不出の場合は、次の方へ進めさせていただく場合があります。</p> <hr/> <p>問題は、予選から全国大会まで同じです。 【注】2次予選までは、「お客様情報（お客様名、お問い合わせ内容）」は 変更することなく、問題設定のお客様情報（模擬対応者用）の例のとおり （鈴木 真澄）で行います。 審査は、2022年度審査基準により行います。 問題及び詳細はテレコム・フォーラム4月号又は京都支部ホームページをご覧ください。</p>	
参加資格者	<p>京都府内に勤務する方であればどなたでも参加（申込）可能です。 ※過去に電話対応コンクール全国大会で優勝もしくは準優勝された方を除きます。</p>	
参加人数枠	<p>1会員事業所様30名まで</p>	
参加費	<p>京都支部会員事業所様：20名様まで無料 ※21名様以上は、おひとり3,300円（税込） 会員様以外：おひとり3,300円（税込）</p>	
審査結果通知	<p>8月上旬頃までに1次予選結果（2次予選進出か否か）を通知致します。 なお、審査結果のフィードバックを希望される場合は、結果通知に合わせ審査結果 を通知をさせていただきますので、参加者登録の際「アドバイスレポート要否」に 入力をお願いします。 フィードバックは、<u>審査1件毎に1,100円（税込）</u>とさせていただきます。</p> <p>【注】北京都地区で「職場に居ながら方式」を実施しない場合の扱いは、別途連絡 のこととします。</p>	
申込方法	<p>https://www.pi.jtua.or.jp/kyoto/</p> <p>◆京都支部ホームページのトップ「居ながら予選会予約はこちらから」をご確認の うえ、お申し込みください。 操作方法・入力手順は、ホームページに掲載しています。 ◆お申込みはホームページからのみとさせていただきます。</p>	
申込受付期間	<p>6月6日（月）～6月17日（金）</p>	