

# 2022年度電話対応コンクール地区大会(会場) 当日の流れ (公財) 日本電信電話ユーザ協会 宮城支部

## 1. 受付

事業所名・氏名を確認します。くじをひき、競技順番を決めます。  
選手控室(又は会場)でオリエンテーションを行います。

## 2. 開会式への移動

開会式会場への移動はスタッフの誘導に従ってください。

## 3. 開会式

- ・主催者及び顧問あいさつ
- ・審査委員紹介
- ・競技席における注意事項

## 4. 開会式終了後

開会式終了後は、スタッフの誘導に従い移動(選手控室へ)します。

## 5. 選手待機席への移動

競技順に、スタッフの誘導に従い移動します。

## 6. 競技開始

スタッフの指示に従い、競技席に移動し、競技を開始下さい。  
※競技席における注意事項は、裏面をご覧ください。

## 7. 競技終了後(選手)

競技者は、自分の競技が終了しても、全競技終了まで選手控室には戻れません。  
※会場にて他の選手の競技をご覧になる等、ご自由にお過ごしください。  
※他の選手の録音は、公平性の観点から禁止します。

## 8. 競技終了

選手全員の競技終了について、事務局が確認した時点で競技の終了となります。

## 9. 表彰式

審査委員による審査が終了し、準備が整い次第、表彰式を行います。  
※入賞された方は、宮城県大会(10月12日開催)に出場していただきます。  
※県大会出場者向け勉強会(9月20日・21日予定)と合わせ事務局より説明があります。会場にてお待ちください。

## 10. 閉会式後

閉会式終了後、選手(希望者全員)の方々への審査委員の皆様のご感想を聞く会を行います。希望者の方は会場にお残り下さい。

# 2022年度電話対応コンクール地区大会(会場) 競技手順 (公財) 日本電信電話ユーザ協会 宮城支部

## 【競技手順及び注意事項】

- a. 競技席横で会場に一礼し、着席してください。  
※競技席に、メモ（スクリプト）の持ち込みは可能です。（地区大会のみ）
- b. 机上の電話機及び資料（問題）筆記用具等を使いやすいように置いて下さい。
- c. 競技番号の名乗り～競技開始まで
  - ・次の順に、自分の競技番号の名乗りを行ってください。
    - ①受話器を上げ「0」番を押下する。
    - ②相手がでたら「私は〇〇番です。」と伝えます。
    - ③一旦受話器を置く。
    - ④模擬対応者（お客様）から電話がかかります。
    - ⑤受話器を取り競技開始を開始してください。
- d. 競技席着席から競技終了まで
  - ・競技中にメモを取ることはできますが、  
競技開始前にメモを書き込む事はできません。

## ■競技時間計測のイメージ

競技時間3分

電話は切らずに選手が「トゥルルル」  
呼び出し音を言ってください

「0」番を押下①  
競技番号を告げる②  
受話器を置く③

お客様より入電④  
対応開始⑤（計測開始）

対応終話  
社員との  
対応開始

対応終話  
（計測終了）

競技時間は「お客様との対応開始」から「社員との対応終話」まで計測いたします。  
競技中、「お客様との対応開始」から「社員との対応終話」まで電話は切らないで下さい。  
電話の掛け直しは行わず、お客様との終話後、選手自ら「トゥルルル」と言って社員を呼び出して下さい。模擬対応者が指名された社員名を名乗りますので、続いて対応を行って下さい。

### 《減点について》

競技時間3分を超えた場合、超過秒数にかかわらず、審査委員1名につき1点減点します。

- e. 競技を終えたら、入場時と同じ所から退場

（上記「a」、「b」、「c」及び対応の繋がりについて、当日開会式で実演します。）

地区、テープ審査大会開催に伴う「お知らせ・情報」を宮城支部HPに掲載。必ずご確認ください。