

Telephone Reception Competition 2025

THEME

Be inviting and trustworthy.

This year's objectives

The number of mid- to long-term foreign residents in Japan reached a record high in 2024. By Law, they must have Japanese health insurance, which is reassuring when considering illness or injury. However, there is not a lot of information available regarding preventive healthcare, such as regular checkups.

One day, you get a call from someone who has been living in Japan for two years. The caller had had routine medical checkups before coming to Japan but hasn't had one since arriving. Your clinic is conveniently located enroute to the office, but the website is all in Japanese.

Be sure to provide enough information to make the caller feel comfortable that this was the right place to call. Be careful not to be overwhelming or intimidating. The system might be different from what the caller is accustomed to. Try to make it sound simple, yet reliable at the same time.

Points

1. Listen carefully and understand what the caller needs.
2. Know that what is common in Japan may not be, elsewhere.
3. Make the caller feel that your clinic can be trusted.

The call

- Facility: **USER CLINIC**
- Date of call: 8:00 a.m., Friday, October 10, 2025
- Receptionist (competitor): Kaoru Tanabe (employee)
- Customer: Kendall Johansen

The Setting

You are Kaoru Tanabe, a receptionist at **USER CLINIC**. You receive a telephone call asking for a medical checkup. Be sure to provide information that is clear and concise. Remember that making your caller feel comfortable is your priority.

About USER CLINIC

Address: 6-77 Moto-machi, Naka-ku, Hiroshima	https://www.pi.jtua.or.jp/hiroshima/
Phone: 082-226-2795	E-mail: hiro01@jtua.or.jp
Company motto: Focus on preventive medicine by offering comprehensive medical checkups.	

Telephone Reception Competition 2025

USER CLINIC ホームページに掲載されている情報

経験豊富な
内視鏡専門医が
対応します

笑顔で通院できる
相談しやすいクリニックへ

ユーザークリニックは、内科・消化器内科の診療をおこなっております。

内科

風邪や発熱、原因不明の体調不良でお悩みの方

消化器内科

腹痛、胃もたれ、胸焼け、吐き気、下痢でお悩みの方



内視鏡検査

完全予約制

胃カメラ、大腸カメラで病気を早期発見します



健康診断

完全予約制

病気の早期発見、早期治療、予防のためにも
一年に一度の健診をおすすめしています

健康診断をご希望の方は**希望日の一週間まで**にお申し込みください。

(税込)

検査項目	健診A	健診B	健診C	健診D
問診・身体計測(身長・体重・腹囲・血圧)	●	●	●	●
視力・聴力検査	●	●	●	●
尿検査	●	●	●	●
胸部レントゲン	—	●	●	●
血液検査	—	—	●	●
心電図	—	—	—	●
所要時間	約30分	約45分	約1時間	約1時間
料 金	3,200円	4,800円	8,800円	9,800円

※各市町村から送付されたハガキ、クーポンを御参考に健康診断のご相談をいただくことが可能です。

健康診断としての内視鏡検査

(税込)

胃がんが心配な方

胃内視鏡検査(胃カメラ) 18,000円

大腸がんが心配な方

大腸内視鏡検査(大腸カメラ) 22,000円

ご希望の方は**希望日の10日前まで**にお申し込みください。

Telephone Reception Competition 2025

オプション検査

(税込)

腫瘍マーカー	がん発見の手助けになる、採血だけの手軽な検査です	詳しくはこちら	9,800円
ピロリ菌抗体	胃がんの原因となるピロリ菌感染の有無を調べます	詳しくはこちら	1,500円
便潜血	便中に混入した血液の有無を調べる大腸がんの検査です	詳しくはこちら	1,200円
骨密度	骨粗鬆症の予防に欠かせない検査です	詳しくはこちら	2,500円
甲状腺機能	採血で甲状腺ホルモンを測定し、甲状腺機能を調べます	詳しくはこちら	4,400円

よくある質問

Q.来院時(初診時)に必要なものはありますか？

A. マイナンバーカードまたは健康保険証をご持参ください。お薬手帳をお持ちの方は併せてご持参ください。

Q.お会計でカードは使えますか？

A. 各種クレジットカードのほかQRコード決済もご利用いただけます。

Q.駐車場はありますか？

A. 専用駐車場はありませんが、近隣の有料駐車場をご利用いただけます。無料の駐車券を発行いたします。

ユーズークリニック TEL:082-226-2795 住所:広島市中区基町6-77

診療時間	月	火	水	木	金	土	日
9:00~12:30	●	●	●	●	●	●	—
15:00~18:00	●	●	—	●	●	—	—

休診:水曜午後・土曜午後・日曜、祝日

基町駅から徒歩5分



ネット予約



問診票
ダウンロード

Notes

- The customer is calling because the website was all in Japanese, which the caller cannot read.
- All information including the company name, phone number, and description is fictitious.
- Listen carefully to the caller and respond based on the information provided here.
- A case setting will be chosen from below for the preliminaries on Thursday, July 31 / Friday, August 1 and the main competition on Friday, October 10, 2025.
- The call should be **no longer than three minutes**.

Caller information (mock caller)

Caller's name	Kendall Johansen (all three cases)	
Case 1	Enquiry	Request information regarding cost and time.
	Questions	How much should I expect to pay? How much time should I plan for a standard checkup?
Case 2	Enquiry	Request information regarding contents and options.
	Questions	What is included in the standard checkup? What options are there in addition to the standard checkup?

2025年度 英語電話対応コンクール問題

対応スクリプト

模擬対応者(お客様)	対応者(田辺 薫 社員)
2. 「 」 4. 「 」	(電話のベルが鳴る) 1. 「 」 3. 「 」 5. 「 」 (終話)

〈注意事項〉

1. **第一声は日本語からはじめてください。**
2. 競技時間は、対応者の第一声からはじめ、対応者が受話器を置いた時点まで測定します。
3. 電話対応は、かけ手であるお客様から電話を切るのが基本ですが、時間測定の関係上、競技者から切ることとします。

審査基準(英語)

正確性・表現力・伝達能力 に重点を置いて、100点満点で審査します。

正確性	表現力	伝達能力	対応全体を通した満足度
伝達内容の正確さ・簡潔さ・適切さ	声のトーン、スピード、声量、対応の印象、誠意のある対応、丁寧さ	表現力(発音、リズム、イントネーション、語法などの正確さ、流ちょうさ)	総合的な印象、満足度(もう一度、電話をかけたいか)
30点	30点	30点	10点

※競技時分は3分以内とし、超えた場合は15秒毎に各審査委員毎に1点減点します。

2025年度 英語電話対応コンクール 概要

参加資格	■どなたもお申込みできます。(注)過去に英語の電話対応コンクールで優勝された方を除きます。		
研 修	「2025年度英語電話対応研修」<Web接続(Zoom)によるオンライン研修> ■開催日時 : 7月10日(木) ※申込の方に接続方法等をご案内します。 ■申込方法 : 支部HPへ別途掲載 ■申込締切 : 6月26日(木) ■参加料 : 3,300円(税込)、会員無料		
予選大会	■開催日 : 8月1日(金) ■概 要 : ご指定の電話番号に電話をかけ、対応様子を録音し後日審査します。 ■申込締切 : 7月18日(金) ■参加料 : 3,300円(税込)、会員無料 ■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10日(金) ※予選大会を勝ち抜いた24名程度により ■開催場所 : 中国新聞社ホール(広島市中区土橋町7-1) 会場で対応を競います。		

コンクール出場をお考えの方にも役立つ研修です

事務局	住 所	電話番号	FAX番号
広島支部	〒730-0011 広島市中区基町6-77	(082)226-2795	(082)226-2796
広島・呉・竹原東広島・備北 福山・尾道・三原・因島地区協会			
E-mail hiro01@jtua.or.jp 広島支部ホームページ https://www.pi.jtua.or.jp/hiroshima/			