

「別紙」

## 1. 「居ながら方式」による一次予選会の実施要領

### ◆出場者の呼び出し等

- (1) 模擬対応者が「**出場者参加日時等**」でお知らせしている「**実施日・時間帯**」に「**対応電話番号**」へ電話をかけ、出場者本人を確認します。 ※ご連絡時間が若干前後する場合があります。  
以下、**模擬対応者の指示に従って下さい。**
- (2) 模擬対応者が1回目の“**ベル音(チン)**”を鳴らし、録音を開始しますので、出場者は『私は○番です。』と「**出場者番号**」を言って下さい。
- (3) 模擬対応者が2回目の“**ベル音(チン)**”を鳴らしますので、出場者は状況設定の「**株式会社 ユーザーtravel 山口支店 吉田 和希(よしだ かずき)社員**」として対応を始めて下さい
  - ① 競技時間(3分): 出場者の対応第一声から外出中の担当者との対応終話までを計測します。  
※3分を超えた場合は15秒毎に減点となります。  
※模擬対応者が対応(前半)終話後に3回目の“**ベル音(チン)**”を鳴らしますので、出場者は電話を切らずに対応(後半)を始めて下さい。**(切った場合はそこまでの採点となります)**
  - ② **一次予選会における「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。**
  - ③ 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)に基づき対応します。

### 《競技概略》

〈模擬対応者から出場者の確認、競技の流れ・注意事項等の説明〉

模擬対応者:『では始めます。』、“**ベル音(チン)**” 〈録音開始〉

出場者:『私は○番です。』 ※出場者番号

模擬対応者:“**ベル音(チン)**”

出場者: …… 対応(前半)開始 …… **【第一声より計測開始】**  
…… 対応(前半)終話 …… 『失礼します。等』 **※電話は切らない**

模擬対応者:“**ベル音(チン)**” 『はい、○○です。』

出場者: …… 対応(後半)開始 ……  
…… 対応(後半)終話 …… **【計測終了】** 〈録音終了〉 **※電話は切らない**

模擬対応者:『はい、ありがとうございました。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下さい。  
※同じ対応電話番号で次の方が控えている場合は交代して下さい。  
いない場合は終了となります。

## 2. 結果報告等

- (1) 審査結果等は、8月上旬を目途に連絡責任者の方へ郵送通知する予定です。  
大阪支部では出場者の処方箋・録音テープはお送りしておりません。 ※全体講評は同封します。
- (2) 上位160名の方には二次予選会(4エリア大会)へ出場していただきます。  
※事務局で4エリア大会へ40名ずつランダムに振り分けます。
- (3) コンクール問題に関するよくある質問 Q&A はユーザ協会本部ホームページに掲載中です。  
(<https://www.jtua.or.jp/education/concours/faq/>)

以上