

コンクール実施要領等

1. 競技方法等

- (1) 競技は抽選で決めた競技番号順に行います。競技番号及び選手氏名は、審査員には通知しません。
- (2) 競技席には、コンクール問題、メモ用紙等を用意しています。(筆記具は各自持参)
 - 競技席には筆記具以外選手個人のメモ等の持ち込みは一切出来ません。
 - 競技席に着いてから競技開始までにメモを取る行為も禁止です。
- (3) 選手が競技席に着いた後、模擬対応者が選手に電話をかけますので、「私は○番です」と競技番号を告げ、一旦電話を切って下さい。
- (4) 再度、模擬対応者が選手へ電話をかけますので、選手は競技に入ってください。
選手は、前半部『お客様との対応』が終了したら電話を切り、後半部に向け電話【プッシュボタン「0」】をかけ、『外出中の担当者との対応』を開始して下さい。
- (5) 選手は、全ての対応を終えた後電話を切り(受話器を置く)、降壇して自席にお戻り下さい。
- (6) 審査・計測は、選手の第一声から終話(受話器を置いた)時点までとします。
- (7) 競技時間は「3分以内」で、3分を越えた場合は15秒毎に審査員1名につき1点を減点します。
- (8) 大阪大会における「お客様情報(模擬対応者)」は、全国大会と同様の扱いとします。

2. 審査方法

- (1) 審査員の持ち点は各自100点で、全審査員の合計点が選手の得点となります。
- (2) 同点者が生じた場合は、各審査員の評点の最高と最低との差の少ない選手を上位とします。
なお、それでも差のないときは審査員の協議により順位を決定します。

3. 審査基準【2022年度分(抜粋)】

- | | |
|------------------|-----|
| (1) 最初の印象(初期対応) | 5点 |
| (2) 基本対応スキル | 20点 |
| (3) コミュニケーションスキル | 20点 |
| (4) 情報・サービスの提供 | 20点 |
| (5) 最後の印象 | 5点 |
| (6) 全体評価 | 30点 |

4. 表彰等

入賞者は、優勝1名、準優勝2名、優良賞7名の計10名です。

優賞、準優勝の3名は、2022年11月18日（金）山口県山口市で開催されます“第61回電話対応
コンクール全国大会 in 山口”に大阪府代表として出場していただきます。

5. その他、注意事項【第二次予選（エリア大会）以降の大会運営等について 7月吉日（抜粋）】

（1）選手受付【11:00～11:30】

受付前に必ず手指の消毒を実施願います。

- ① 受付/検温
- ② 競技番号抽選

（2）大会会場

競技時以外はマスク着用で、会場への入室時は必ず毎回手指の消毒をお願いします。

① 選手席

競技番号順に机に番号をふっておりますので、選手は自分の競技番号の席に着席願います。

② 競技席

問題、メモ用紙は選手毎に用意します。また、競技後毎回電話機の消毒を行います。

③ その他

選手練習用の部屋を準備します。なお、利用方法等については会場内に掲示します。

（3）閉会式

入賞者の発表は行いますが、入賞者の登壇、表彰及び記念撮影は行いません。

なお、表彰状等については、閉会式後入賞者にお渡します。

（4）その他

大阪大会(10/7(金))時はライブ配信を予定しております。

なお、詳細については、大阪支部 HP (<https://www.pi.jtua.or.jp/osaka/>) を御覧ください。



大阪支部 HP (QRコード)