

「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、第一声『はい』と応えますので、出場者は「**ユーザー食品サービス株式会社 山下 薫(やました かおる)社員**」として対応を始めて下さい。

①競技時間(3分): 模擬対応者の第一声から出場者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。

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「2023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)**”

模擬対応者: …… **応対開始** …… **第一声『はい』** …… **【計測開始】**

出 場 者: …… **応対終話** …… **終話『失礼します、等』** …… **【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。』

※応対終了後、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、7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)へ出場していただく予定です。

※事務局で4エリア大会へ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