

# コンクール実施要領等（大阪大会）

## 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) 選手は競技席に着いた後、模擬対応者（ダイヤル「1」）へ電話をかけ、「私は〇番です」と競技番号を告げ、一旦電話を切って下さい。  
再度、選手から模擬対応者へ電話をかけ、競技に入って下さい。
- (4) 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。
- (5) 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。
- (6) 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。
- (7) 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【2023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、2023年10月20日（金）北海道札幌市で開催されます“第62回電話応対コンクール全国大会 in 札幌”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

##### (1) 選手受付【11:00～11:30】

- ① 受付
- ② 競技番号抽選

##### (2) 大会会場

###### 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、メモ用紙は競技席に用意します。

###### ③ 応援席

応援席を準備します。対象は当日出場選手が所属する事業所で、人数は「4名以内/1事業所」とします。

##### (3) 閉会式

入賞者の発表、入賞者の登壇、代表者の表彰及び記念撮影を行います。

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

マスクの着用は任意としますが、大会前日に発熱（37.5度以上）等の症状がある場合は必ず事務局へ連絡願います。

大会結果等については、大阪支部 HP (<https://www.pi.jtua.or.jp/osaka/>) に順次掲載します。



大阪支部 HP (QRコード)