

2025年度 電話対応コンクール【実施概要】

電話対応コンクールに参加し、お客様と円滑にコミュニケーションする力に磨きをかけるとともに、ビジネスマナー等のスキル習得にお役立てください。

<電話対応コンクールのメリット>

1. 自社のレベルを客観的に把握できる
2. レベル・モチベーションの向上につながる
3. コンクールへの参加で信用・信頼を高める

2025年度 問題発表 4月1日(火)

※テレコムフォーラム4月号、ユーザ協会ホームページに掲載予定

事前セミナー・研修 (予定)

競技問題
4/1 発表

地区大会
(録音審査)

東京大会

全国大会

- **チャレンジセミナー** (録画配信/ **無料**) 4月25日(金)～28日(月)、5月7日(水)～12日(月) 予定
 - コンクールに参加する意義
 - 電話対応コンクール問題のねらいと対策
 - 指導のポイント(指導者向け)
- **スキルアップ研修** (会場又はオンライン/ **有料**) 4月中旬～6月下旬
コンクール参加に向けた実践的スキルやノウハウを学習
 - 応対力強化研修 各種 : 会員 5,500円 / 非会員 7,700円(税込)
 - ロールプレイング研修 : 会員 3,300円 / 非会員 5,500円(税込)

地区大会(録音審査) 申込

参加費 会員: **無料** ※30人を超える場合、1人につき 2,200円(税込) / 非会員: 1人につき 3,300円(税込)

《会場録音》 ※別紙参照

募集期間: 5月30日(金)～6月6日(金)

募集人数: 60人 (1事業所当たり3人まで)

※応募多数の場合は1事業所当たりの出場数を調整。(それでも定員を超える場合は抽選)

※会場録音出場者は電話録音募集開始前までに発表します。会場録音に出場できなかった方は改めて電話録音へのエントリーをお願いします。

《電話録音》

募集期間: 6月16日(月)～23日(月)

会社や自宅などで参加。申込時に指定した電話番号へ模擬対応者から電話をかけ、競技模様を録音します。

- ① 競技日時を決めてエントリー。
- ② 電話番号は競技の際に確実に連絡ができる番号をご指定ください。

会場録音・電話録音ともに、各選手の「個別フィードバックレポート」を有料(税込2,200円)で提供します。希望される場合は、応募の際に必ず申し込んでください。事後の追加はお受けできません。

地区大会(録音審査) 開催

電話録音: 7月10日(木)～7月16日(水) 予定 ※土日除く

会場録音: 7月18日(金) 会場: 北とぴあ 15Fペガサスホール

● **結果発表** 8月29日(金) 予定

- ・ 地区別に入賞者選出(最優秀賞・優秀賞・優良賞)
- ・ 入賞者には賞状と個別フィードバックレポートを贈呈(無料)
- ・ 最優秀賞・優秀賞の方は東京大会へ出場(全地区合計で50人程度) ※別紙参照

10月2日(木) **東京大会** 会場: 北とぴあ さくらホール

上位4人の方は全国大会へ出場

11月14日(金) **全国大会** 会場: 仙台サンプラザホール

2025年度の変更点等について

1. 地区大会（録音審査）における会場録音の実施について

- ・2024年度から、地区大会は全て録音審査方式(選手が指定した電話番号に模擬対応者が架電し競技模様を録音し、音源を審査する方式)に統一いたしました。
しかし、職場等で電話で競技する環境が整わない等の意見があったことから、ユーザ協会が準備する会場にて競技する機会を提供することにいたしました。
- ・出場される選手は、指定時間に会場にお越しください。会場で録音した競技音声は後日、電話録音した音源と併せて審査し、地区ごとに入賞者を決定後 発表いたします。
- ・会場にメモ等を持ち込むことは可とします。
- ・会場での競技の観覧は自由です。

2. 東京大会出場枠について

- ・各地区大会(録音審査)の東京大会出場枠は、選手の応募状況に基づき決定します。
- ・なお、前年度の全国大会入賞選手の所属する地区に対しては、入賞選手1人に対して東京大会出場枠を1人加算します。
- ・東京大会出場者数は、50人+前年度全国大会 入賞者数になります。

3. 東京大会等におけるヘッドセット利用

- ・地区大会（録音審査）の会場録音並びに東京大会の際には、競技席に受話器とヘッドセットを用意して選択できるようにします。
- ・なお、受話器、ヘッドセットはユーザ協会が準備したものを使用していただきます。

4. 3分間を超えた場合の減点について

- ・競技時間は3分間です。
- ・東京大会は、全国大会と同様に3分を超えた場合は、15秒毎に1点 減点します。
- ・なお、地区大会（録音審査）では、ご自身の対応に集中していただくために、3分を超えても減点はいたしません。但し、競技時間があまりにも長時間に及ぶと全体の運営に支障をきたしますので、競技を途中で打ち切ることがありますのでご注意ください。