

【別紙1】

2022年度 電話応対コンクール・録音審査の競技手順

～ 録音審査は、以下の手順で収録を行います ～

凡例 「 」 競技者 『 』 模擬応対者・ガイダンス 【 】 説明文

1. あらかじめ設定された日時に、模擬応対者から電話が入ります

【5分前には、待機をお願いします。指定の時間は、前の競技者の録音状況により、5分程度 前後することがありますので、あらかじめご了承ください。
続けて何人かの競技を収録する場合、最初の競技者が応答して下さい。
収録が終了しましたら、次の競技者に代わっていただきます】

(模)『日本電信電話ユーザ協会です。電話応対コンクールの録音審査競技のため電話致しました。〇〇さんは、いらっしゃいますか』

【上記のように電話が入りましたら対応いただき、以下の手順説明をお聞きください】

2. 競技手順の説明を模擬応対者と**音声ガイダンス**から行います

(模)『早速ですが、競技の手順を説明します。初めに、これからベルの音をお聞かせしますので、聞こえるかどうかの確認をお願いします』

【<リーン1回> (模)『聞こえましたか？』と確認します】

音声ガイダンスが始まります

『模擬応対者が、『では、始めます』と申しあげましたら、今のベルが1回鳴りますので、「私は、××××番です」と、ご自分の競技番号をおっしゃって下さい』

『次に、ベルが2回鳴りましたら本番です。吉田和希社員として競技をスタートさせてください』

『競技時間は、3分以内とします。一回限りの録音ですので、取り直しはありません』

『なお、測定は競技者の第一声から始め、競技者が終話した時点で終了です。途中、お客様からの問合せ電話と担当者へ電話をかける間の時間も競技時間に含みます。』

『3分を超えた場合は、15秒毎に審査委員1名につき、1点を減点します』

音声ガイドス終わり

(模)『ご不明な点はありませんか?』

【不明な点をご質問ください】

3. 競技を開始します

① 模擬対応者 『では、始めます』

② <リーン1回>

競技者 「私は、××××番です」

③ <リーン2回>

競技者 「……………」

模擬対応者 『……………』

【競技 (対応が続きます) お客様との対応終了】

【外出中の担当者との対応に進みます】

④ **競技者 「電話をかけています」**

⑤ 模擬対応者 『はい、〇〇です』

⑥ 競技者 「……………」 (終話)

※ 受話器は、置かないでください。

4. 競技が終了しました

『はい、以上で収録を終わります。お疲れ様でした』

【模擬対応者が、競技終了を確認します】

※【複数の選手を続けて録音する場合は、次の競技者に交代して下さい。】
お名前を確認させていただき、競技手順2から 繰り返し行います。
予定収録人数を完了した時点で**電話を切断します。**