

言葉を交わし、
想いをつなぐ





第65回 電話応対コンクール 全国大会 in 福岡







第29回 企業電話応対コンテスト 成績発表会





開催日

2026年11月13日(金)

会　場

福岡シンフォニーホール

〒810-0001　福岡県福岡市中央区天神1丁目1番1号



もしもし検定

優勝者には総務大臣賞が授与され、
優勝者・準優勝者には「電話応対技能検定2級」が
出場者には「電話応対技能検定3級」が付与されます。

**当日は、大会の模様を
インターネットでライブ配信！**
https://www.jtua.or.jp



主催／公益財団法人日本ICTテレコムユーザー協会
後援／総務省、福岡県、福岡県市、公益社団法人福岡県観光連盟、公益財団法人福岡県観光コンベンションビューロー、日本商工会議所、全国商工会連合会、一般社団法人電気通信事業者協会、一般社団法人日本コンタクトセンター協会、公益社団法人企業情報化協会、NTT西日本株式会社、NTT東日本株式会社、株式会社NTTドコモ、NTTドコモビジネス株式会社

●お問い合わせはユーザー協会各都道府県支部へ
公益財団法人 日本ICTテレコムユーザー協会
東京都千代田区東神田2-6-9
Daiwaプレイス東神田Ⅱ 9F
0120-20-6660
ユーザー協会 検索 https://www.jtua.or.jp

第65回電話応対コンクール全国大会
第29回企業電話応対コンテスト成績発表会

1 開会式 9:30～10:06

❶ オープニング
❷ 選手自己紹介
❸ 主催者挨拶
❹ 来賓紹介
❺ 来賓祝辞
❻ 主催者紹介
❼ 審査委員紹介

2 競技 10:30～16:03

❶ 前半の部 10:30～12:14
❷ 後半の部 13:10～16:03

3 次回開催についての紹介 16:30～16:50

4 企業電話応対コンテスト成績発表 16:50～16:55

5 表彰式 17:00～18:00

大会役員

大 会 会 長	中野 武夫	協会 会長(株式会社みずほフィナンシャルグループ 顧問)
大会副会長	永江 靜加	協会 理事 福岡支部 支部長(福岡商工会議所 副会頭)
大会本部長	黒田 吉広	協会 理事長
大会副本部長	中野 武志	協会 評議員 佐賀支部 支部長(佐賀商工会議所 副会頭)
大会副本部長	山本 和也	協会 専務理事

(2026年11月5日現在)

審査委員 【電話応対コンクール全国大会】

審査委員長	三宅 民夫	アナウンサー
審 査 委 員	阿蘇 裕恵	株式会社プロフェッショナルアカデミー 代表取締役
審 査 委 員	ウィズマー 髙橋久美子	アナウンスハウス松山合同会社 アナウンサー
審 査 委 員	遠藤 明日香	遠藤オフィス 代表
審 査 委 員	鈴木 俊子	有限会社ヴォイス・プロ
審 査 委 員	中 可子	株式会社オフィスフロレゾン 主任講師
審 査 委 員	原田 徹	元NHKアナウンサー
審 査 委 員	依藤 由香	株式会社アクトプランニング 取締役

来場される方へ事前登録のお願い

- 今回の全国大会の来場につきましては、事前登録制を実施します。
- スマートフォン、携帯電話をお持ちの方はこちらのQRコードから事前登録をお願いします。
- 事前登録していただくことで、その際にご登録いただいたメールアドレスに入場のためのQRコードが送付されます。そのQRコードを大会当日に福岡シンフォニーホール入口に設置する読み取り機に読み込ませて、入場いただくことになります。

※QRコードは
株式会社デンソーウェーブの
登録商標です。

会場におけるお願い

- 競技中の競技会場への入場は、競技の妨げになる恐れがあるのでご遠慮ください。
- 未就学児の競技会場への入場は、競技の妨げになる恐れがあるのでご遠慮ください。
- 競技中は競技の妨げにならないよう静かにご覧ください。
- スマートフォン・携帯電話をお持ちの方は、電源をお切りになるか、マナーモード等、音の出ない設定をお願いいたします。
- 応援のための横断幕・のぼり旗の設置については、危険ですのでご遠慮ください。
- フラッシュを使っての写真撮影、携帯電話での撮影は、競技の妨げとなりますのでご遠慮ください。
  また、三脚を使用する場合は、三脚の足が通路に出ないようにお願いいたします。
- 客席前方に「撮影席」を設けます。より多くの方にご利用いただくため、休憩時間の際に、他のお客様に席をお譲りいただくよう、ご協力をお願いいたします。

あらかじめお近くの非常口をご確認ください。
地震・火災等の災害が発生し、避難の必要がある場合は、会場スタッフの指示・誘導に従って行動するようお願いいたします。

出場選手

整理番号	競技順番	支部	氏　名	企　業　名	自己採点	順位
1		北海道	大塚（おおつか）　郁（かおり）	アルティウスリンク株式会社		
2		青森	奥山（おくやま）　めぐみ	損害保険ジャパン株式会社 東北保険金サービス部 八戸保険金サービス課		
3		岩手	吉田（よしだ）　真由美（まゆみ）	盛岡市役所		
4		宮城	長谷場（はせば）　朋加（ともか）	FUSO BUS株式会社		
5		秋田	東海林（しょうじ）　聖菜（せいな）	佐川急便株式会社 大曲営業所		
6		山形	五十嵐（いがらし）　庸介（ようすけ）	株式会社アークベル　酒田セレモニー		
7		福島	鴨田（かもた）　雄介（ゆうすけ）	株式会社NTT東日本サービス　福島フロントセンタ		
8		茨城	阿久津（あくつ）　智子（ともこ）	株式会社鈴木ハーブ研究所		
9		栃木	秋元（あきもと）　由香利（ゆかり）	個人参加		
10		群馬	生方（うぶかた）　恵子（けいこ）	アルティウスリンク株式会社		
11		埼玉	柳川（やながわ）　綾香（あやか）	株式会社ベルーナ カスタマーサービス		
12		千葉	下原（しもはら）　里香（りか）	株式会社ベルーナコミュニケーションズ 千葉オーダーレセプションセンター		
13		神奈川	東（ひがし）　千尋（ちひろ）	ダイキン工業株式会社 東日本コンタクトセンター		
14		東京	大木（おおき）　みどり	NTT ME株式会社		
15		東京	雲野（うんの）　ひより	株式会社クレディセゾン		
16		東京	西山（にしやま）　静華（しずか）	NTTドコモビジネスエンジニアリング株式会社		
17		東京	小杉（こすぎ）　裕美子（ゆみこ）	SMBC日興証券グループ健康保険組合		
18		山梨	宮下（みやした）　治江（はるえ）	富士山GXホールディングス株式会社		
19		新潟	石岡（いしおか）　千恵子（ちえこ）	NTTファイナンス株式会社 北関東・信越ビリングカスタマセンター		
20		長野	宮澤（みやざわ）　光玲（みれい）	ルビコン株式会社		
21		長野	七嵐（ななあらし）　和也（かずや）	佐川急便株式会社 上田営業所		
22		石川	伊東（いとう）　寿子（ひさこ）	三井住友海上火災保険株式会社 北陸損害サポート部		
23		富山	玉井（たまい）　あゆみ	NTT西日本株式会社		
24		福井	稲垣（いながき）　恵（めぐみ）	株式会社黒川クリーニング社		
25		岐阜	増田（ますだ）　理沙（りさ）	株式会社デジタ		
26		静岡	松本（まつもと）　栄美（えみ）	株式会社NTTデータ・マーケティングアクト CXソリューション本部 センタオペレーション部 名古屋センタ（浜松）		
27		静岡	望月（もちづき）　優花（ゆうか）	株式会社建設システム 本社		

整理番号	競技順番	支部	氏　名	企　業　名	自己採点	順位
28		愛知	大野夏実（おおのなつみ）	佐川急便株式会社 中京支店 佐屋営業所		
29		愛知	可知美輝（かちみき）	東邦ガスコミュニケーションズ株式会社		
30		愛知	鶴見夕美（つるみゆみ）	アルティウスリンク株式会社		
31		三重	川口亜也（かわぐちあや）	NTT西日本株式会社 サービス移行サポートセンタ（伊勢）		
32		滋賀	松田優子（まつだゆうこ）	南興業株式会社 ホテルボストンプラザ草津		
33		京都	藤岡久子（ふじおかひさこ）	株式会社ワコール		
34		大阪	友栗優樹（ともぐりゆうき）	大同生命保険株式会社 カスタマーサービスセンター		
35		大阪	松原暁良（まつばらあきら）	アフラック保険サービス株式会社		
36		兵庫	硲奈緒美（はざまなおみ）	株式会社三井住友銀行		
37		奈良	池田未来（いけだみらい）	大和物産株式会社		
38		和歌山	石山舞（いしやままい）	株式会社ギガプライズ		
39		鳥取	高木啓一（たかぎけいいち）	株式会社不二家システムセンター 鳥取事業所		
40		島根	後谷亜里沙（うしろだにありさ）	株式会社SBI証券		
41		岡山	山田真実（やまだまみ）	株式会社山田養蜂場		
42		広島	吉田達朗（よしだたつろう）	株式会社NTTフィールドテクノ サービスマネジメント部 フィールドオペレーション部門 カスタマサービスセンタ 中国カスタマフロント サービスセンタ		
43		山口	鶴岡美香（つるおかみか）	損害保険ジャパン株式会社 中国保険金サービス部 中国保険金サービス第七課		
44		徳島	金平豊（かねひらゆたか）	株式会社テレコメディア		
45		香川	加藤桃子（かとうももこ）	株式会社香川銀行 個人コンサルティング推進部		
46		愛媛	妻鳥陽子（めんどりようこ）	個人参加		
47		高知	千谷須美子（ちやすみこ）	個人参加		
48		福岡	三谷央（みたになかば）	株式会社NTTフィールドテクノ カスタマサービスセンタ 九州カスタマフロント		
49		福岡	竹山智子（たけやまともこ）	株式会社東京海上日動コミュニケーションズ 天神事業所		
50		佐賀	松尾侑実（まつおゆみ）	SOMPOダイレクト損害保険株式会社		
51		長崎	山下美保子（やましたみほこ）	個人参加		
52		熊本	松本真弓（まつもとまゆみ）	大同生命保険株式会社 カスタマーサービスセンター		
53		大分	藤川真菜（ふじかわまな）	株式会社別大興産		
54		宮崎	松岡朝子（まつおかあさこ）	NTT西日本株式会社 宮崎支店 CS部		
55		鹿児島	村田朱音（むらたあかね）	株式会社プライムアシスタンス		
56		沖縄	遠藤孝之（えんどうたかゆき）	株式会社建設システム 沖縄コンタクトセンター		

2026年度　電話応対コンクール問題

テーマ

「言葉を交わし、想いをつなぐ」

今年度の問題のねらい

今年度の問題の舞台は、生花店です。

誰かに花を贈りたいと思った時、ネットで購入するだけでなく、事前に生花店に電話をかけて希望を伝えたり、直接訪ねてお店の人と話しながら、贈る状況に合った花を選び、購入することがあります。

そこで今年度の問題では、あなたに生花店の店員になってもらい、電話による注文に応対していただきます。

お客様は、花を贈りたいという思いを持ち、どのような花にするかをある程度考えた上で電話をかけ、購入まで進むことを前提としています。生花店の店員としてお客様のお話をよく伺い、その場や状況に合った花（商品）をご案内してください。

自然な言葉のキャッチボールを通じて「このお店に電話して良かった」と思っていただける応対を目指してトレーニングを行い競技に臨んでください。

今年度の問題が、日常の電話応対力向上の一助となることを期待しています。

今年度の問題のポイント

❶ お客様の要望を訊き、正しく理解する。
❷ ❶の要望に相応しい商品を案内する。
❸ 受け取りなどについて確認する。

状況設定

店　舗　名　称 ： フラワー・ド・ユーザー（ふらわー・ど・ゆーざー）
応　対　日　時 ： 2026年11月13日（金）午前11時
応対者（競技者） ： 櫛田 真（くしだ まこと）
お客様（模擬応対者） ： 電話をかけてきたお客様
※応対者、お客様ともに男女は特定しておりません

フラワー・ド・ユーザーの情報

会社所在地	福岡県福岡市東区千早3-9-34	営業時間	午前10時～午後7時 （年末年始は休み）
電話番号	フリーダイヤル　0120-20-6660 受付時間　午前10時～午後7時	E-mail	user@jtua.or.jp
		従業員	12名
ホームページ	https://www.jtua.or.jp	企業理念	贈る心に寄り添い、 お客様の想いを花で表します
業務内容	一般的な花の小売り以外に、 ●フラワーギフト（花束・アレンジメント）の制作・販売 ●その他、用途に応じたご提案・コーディネート		

問　題

あなたは、フラワー・ド・ユーザーの店員の「櫛田　真（くしだ　まこと）」さんです。花を贈りたいというお客様から電話がかかってきます。お客様は、贈る目的や相手、状況、予算などについて考えを持った上で電話をかけていますが、お店の方とのやり取りを通じて、最終的に購入する花（商品）を決めたいと考えています。あなたは、まずお客様のご要望などを伺い、それに対して店員としてこの店で取り扱っている商品の中から、その場や状況に合うと思われる花（商品）を案内してください。また、この電話応対により購入が確定しますので、花を受け取りに来店する日時なども確認してください。なお、このお客様はフラワー・ド・ユーザーを過去に利用したことがあり、この生花店のセンスを信頼した上で電話で注文をしています。

注意事項

1. この問題は花の専門知識を競うものではありません。商品の案内にあたっては、具体的な花の名前に言及することは必須ではありません。花束・アレンジメントなど、次頁以降に記載されているこの店の商品の形状などを踏まえて案内してください。また、花以外の商品の内容、例えばラッピング、リボン、メッセージカードなどについて確認する必要はありません。
2. お客様はこの電話をかける際、このお店のHPを見ていません。また、来店し花を受け取ることにしています。
3. お客様への確認の際、氏名の漢字の確認は不要です。
4. その他（競技について）
   ①競技時間は3分以内です。競技者の第一声から始め、終話（通話を終了した時点）までを計測します。
   ②お客様の発言を聴き、この問題に記載された内容に基づき応対してください。
   ③本文中の店舗名、サービス内容、電話番号などは、すべて架空のものです。
   ④お客様情報は各大会においてそれぞれ設定します。

応対スクリプト

模擬応対者	応対者（櫛田 真）
	（電話のベルが鳴る）
	1「……」
2「お花をお願いしたいと思って電話しました。」	
	3「……」
4「……」	
	5「……」
6「……」	
	7「……」
	（終　　話）

※この頁と次の頁は、この店のHPからの抜粋です。ただし写真は、花の形状と色合いをイメージするための参考情報です。

フラワー・ド・ユーザーで取り扱っている商品

花の形状からの分類

花　束

切り花を束ね、ラッピングを施した、手渡しに適したフラワーギフト

特徴
- 贈る場面や相手に合わせて色合いや雰囲気を調整できる
- 贈呈の際に、華やかな印象や落ち着いた印象などを演出しやすい
- 持ち運びしやすい

利用シーン
- 誕生日などの記念日のお祝い
- 卒業・結婚・出産・転居などのお祝い
- 送別・異動・退職などの節目を迎える方への感謝
- 公演・発表会のお祝い
- お悔やみ用

価格帯［税込］
- 下限～上限:2,200円～22,000円
- 中心価格帯:3,300円～5,500円

花　束


バラ、かすみ草


白、黄色のバラ


ユリ、カスミ草など

アレンジメント（器付き生花）

器に吸水性スポンジを入れ、そのまま飾れるフラワーギフト

特徴
- 贈る場面や相手に合わせて色合いや雰囲気を調整できる
- 花瓶が不要で、受け取ってすぐ飾ることができる
- 花器により可愛らしさを演出できる
- 形が安定しており、室内への設置に適している

利用シーン
- 誕生日などの記念日のお祝い
- 卒業・結婚・出産・転居などのお祝い
- 送別・異動・退職などの節目を迎える方への感謝
- 開店・開業のお祝い
- 公演・発表会のお祝い
- お悔やみ用

価格帯［税込］
- 下限～上限:3,300円～33,000円
- 中心価格帯:4,400円～8,800円

アレンジメント


バラ、チューリップ、ガーベラなど


バラ、ガーベラなど


バラ、ストックなど

色から得られる一般的なイメージ


赤・ピンク系
華やか・愛情・感謝・祝意


黄色・オレンジ系
明るい・元気・親しみ・前向き


白・グリーン系
清潔・落ち着き・誠実・控えめ


カラフル系
楽しさ・にぎやか・個性


紫・青系
上品・厳か・大人向け

花を贈る目的・用途からの分類

記念日・お祝いの贈り物
(誕生日／結婚記念日／卒業・結婚・出産・転居などのお祝い／プロポーズ など)

よく選ばれる形状	花束／アレンジメント
伝えたい気持ち	愛情、祝福、特別な日の記念
色合い・印象	赤やピンクを中心とした明るい色合いで、特別な日を彩る華やかな印象が求められることが多いです。

送別・異動・節目の贈り物(送別会／異動・退職のお祝い会／感謝を伝える場面)

よく選ばれる形状	花束／アレンジメント
伝えたい気持ち	感謝、ねぎらい、新しい門出への応援
色合い・印象	赤やピンク、オレンジを中心とした明るい色合いを用いながらも、華やかすぎず、落ち着いた印象が求められることが多いです。

開店・開業・周年のお祝いなどへの贈り物(店舗・会社・事業の節目)

よく選ばれる形状	大きめのアレンジメント(直接手渡す場合は花束)
伝えたい気持ち	祝意、繁盛祈願、今後の発展への期待・祈念
色合い・印象	赤・黄色・オレンジなどの明るく目を引く色合いで、空間を華やかに彩る存在感のある印象が求められることが多いです。

公演・発表会・舞台への贈り物(舞台公演／演奏会／発表会など)

よく選ばれる形状	花束／アレンジメント
伝えたい気持ち	応援、努力への称賛、成功を祝う気持ち、ねぎらい
色合い・印象	ピンクや黄色などの明るい色を取り入れた彩りのある色合いで、舞台や写真の中でも映える華やかな印象が求められることが多いです。

お悔やみ・お供えの花(法要／命日／墓参り)

よく選ばれる形状	花束／アレンジメント
伝えたい気持ち	哀悼、故人への敬意、遺族への慰め
色合い・印象	白を基調に、淡い紫やグリーンなどを合わせた落ち着いた色合いで、静かで控えめな印象が一般的です。

それぞれのイメージ


カーネーションの花束


バラの花束


バラ・ダリアのアレンジメント


ガーベラなどのアレンジメント


テッポウユリの花束

ご注文・お支払い・配送について

■**ご注文・お支払いについて**

<店頭受け取りの場合>
- 在庫商品は当日お渡し可能です。
- ご希望の花材指定の場合は、前日14時までにご注文いただくと確実にご用意できます。
- お支払いは受取時(現金・カード)または受取前までの銀行振込にてお願いいたします。

<配送希望の場合>
- 前日14時までのご注文で翌日配送可能です。
- 配送の場合は、配送日前日までに、店頭(現金・カード)または銀行振込にてお支払いをお願いいたします。

※法人様のご注文は受取方法にかかわらず請求書払いも承ります(要相談)。

■**配送について**

配送料:無料／配送エリア:福岡市東区内

2026年11月カレンダー

日	月	火	水	木	金	土
1	2	3	4	5	6	7
8	9	10	11	12	13	14
15	16	17	18	19	20	21
22	23	24	25	26	27	28
29	30					

競技の解説と競技上の注意事項

競技方法

本大会は、全国各都道府県大会に出場した5,899名の中から選ばれた56名の選手が、コンクール問題に基づき様々な展開を想定しながら、お客様に信頼いただく対応を目指し、その成果を競うものです。選手の出場順は、事前の抽選で決定し競技番号及び選手名は、審査委員には通知しません。

選手は、ステージ上の電話機を設置した競技席に着席し、コンクール問題に基づく模擬応対者との電話応対を行います。競技時間は「3分以内」です。

本大会における競技時間及び時間計測は下記のとおりです。

① **選手は模擬応対者に電話し、「私は○番です」と告げ、いったん電話を切ります。**
② **選手は模擬応対者からかかってきた電話を受け競技を開始します。**
③ **競技時間は、選手の第一声から始め、終話（通話を終了した時点）までを計測します。**

選手の第一声から選手の終話までが、審査の対象となります。
選手の第一声から計測して3分を超えた場合には、15秒毎に審査委員1名につき1点を減点します。
コンクール問題に決められている用語以外は自由ですので、普段職場で使っている用語をお使いください。
競技席にはメモ等の持ち込みは出来ません。（身に着けている通信機能のない腕時計等はかまいませんが、身に着けたままとします。）
なお、競技席にはパソコン、電話機、コンクール問題一式、ボールペン、鉛筆、メモ用紙及び時計（ストップウォッチ機能なしデジタル式）を用意します。

審査方法

審査委員の持ち点は各自100点で、8名の審査委員の採点のうち、最高点及び最低点を除く6名の審査委員の審査結果を集計し、その平均点を各選手の成績とします。
ただし、都道府県大会において審査を行った審査委員及び全国大会出場選手向けの勉強会に参加した審査委員は、当該都道府県代表選手の審査結果から除外し、残りの審査委員の採点のうち最高点及び最低点を除いた平均点を各選手の成績とします。また、審査委員の所属企業が選手と同一企業の場合も同様の扱いとします。
同点の場合、集計対象とした審査委員の最高点と最低点の差分の少ない選手を上位とします。

2026年度審査基準

以下の6項目で審査します。合計点は、100 点です。

1 最初の印象（初期応対） 5 点

審査ポイント 第一声から本題に入るまでの印象をチェックする。

● 社名等の名乗り、挨拶、相手もしくは用件の確認等、電話の初期応対全体

2 基本応対スキル 20 点

審査ポイント 語調、語感、間、言葉遣い等、自然な話し方であるかどうかをチェックする。

● 声の大きさ、話すスピード、自然な抑揚、声の表情、声柄、間、発声、発音、歯切れのよさ、敬語、応対用語、相づち、口癖、場にあった表現の工夫等

3 コミュニケーションスキル 20 点

審査ポイント 傾聴力、共感力、手際、機転、説明の仕方等コミュニケーションスキルをチェックする。

● 要点の把握、聴きとる力、訊きだす力、説明力、処理の仕方、手際の良さ等

4 情報・サービスの提供 20 点

審査ポイント 確かな情報、業務知識を持って、情報やサービスをお客様へ提供できたかをチェックする。

● 情報提供力、業務知識、信頼性、企業アピール力、自然なセールストーク等

5 最後の印象 5 点

審査ポイント 電話の最後（クロージング）、余韻効果をチェックする。

● 終わりの挨拶、名乗り、大事なことの繰り返し、機器の扱いを含む会話の終わらせ方、切った後に残る余韻、お店へのイメージ等

6 全体評価 30 点

審査項目の 1 ～ 5 の評価が高いにもかかわらず、トータルとして良い印象を受けない応対があります。反対に、1 ～ 5 の評価には問題があっても、好感の持てる応対もあります。それは、そこに 1 ～ 5 の評価とは別に、何か心を捉える満足感があるからです。電話応対全体から感じられる人間的な温かさや、一言に表れる思いやり、心くばりなどを、0点から30点の範囲で審査委員の裁量で加点してください。

例えば

- お客様の要望に沿った商品をわかりやすい言葉で伝えることができたか。
- 今後もこの「フラワー・ド・ユーザー」に花の相談をしたいと思ったか。
- 全体として温かみがあり、感じの良い応対であったか。

表　彰

受賞者は優勝者1名、準優勝1名、優秀賞18名とします。

なお、優勝者には総務大臣賞が授与されます。

また、入賞者20名以外の出場者には優良賞が授与されます。

優勝者及び準優勝者には「電話応対技能検定2級」を、出場者には「電話応対技能検定3級」を付与します。

2026年度 電話応対コンクール参加者数

支部名	参加者数
北海道	110
青　森	73
岩　手	64
宮　城	120
秋　田	30
山　形	43
福　島	51
茨　城	67
栃　木	128
群　馬	160
埼　玉	94
千　葉	155

支部名	参加者数
神奈川	108
東　京	617
山　梨	176
新　潟	219
長　野	212
石　川	39
富　山	31
福　井	81
岐　阜	112
静　岡	240
愛　知	275
三　重	87

支部名	参加者数
滋　賀	245
京　都	73
大　阪	397
兵　庫	76
奈　良	44
和歌山	31
鳥　取	55
島　根	132
岡　山	136
広　島	191
山　口	127
徳　島	53

支部名	参加者数
香　川	76
愛　媛	217
高　知	32
福　岡	340
佐　賀	45
長　崎	36
熊　本	90
大　分	24
宮　崎	57
鹿児島	47
沖　縄	83
計	5,899

延べ参加者数です。

過去3年間の入賞者

年　度	第64回(2025年度)		第63回(2024年度)		第62回(2023年度)	
優勝	柴山 順子 株式会社サロンドロワイヤル (一般社団法人アクティブワークケア) (奈良)		若松 美咲 ケーブルテレビ株式会社 (栃木)		橋本 美穂 大同生命保険株式会社 (熊本)	
準優勝	島袋 幸恵 みずほ証券株式会社 (東京)		沼田 三枝 エステー株式会社 (東京)		西 幸恵 ヤマトコンタクトサービス株式会社 北陸コンタクトセンター (石川)	
優秀賞	瀧内 優貴 株式会社本久ホールディングス (長野)	鶴見 夕美 アルティウスリンク株式会社 (愛知)	可知 美輝 東邦ガスコミュニケーションズ株式会社 (愛知)	柴山 順子 株式会社サロンドロワイヤル (一般社団法人アクティブワークケア) (奈良)	山路 智子 三井住友カード株式会社 (大阪)	石井 宏季 株式会社東京海上日動コミュニケーションズ (岐阜)
	寺門 文人 SBI損害保険株式会社 (東京)	大木 みどり 株式会社エヌ・ティ・ティ・エムイー (東京)	唐澤 ひろみ 株式会社コーポレーション宮澤 (群馬)	柳川 綾香 株式会社ベルーナコミュニケーションズ 川越オーダーレセプションセンター (埼玉)	千谷 須美子 個人参加 (高知)	宇田川 綾乃 株式会社ベルーナコミュニケーションズ 川越オーダーレセプションセンター (埼玉)
	菅原 恵理子 株式会社菓匠三全 (宮城)	酒井 夏美 佐川急便株式会社 港営業所 (愛知)	大前 由香里 NTTビジネスソリューションズ株式会社 カスタマーサクセス部 サポートビジネス部門 サポートビジネスセンタ(兵庫) (兵庫)	飯田 智也 株式会社滋賀銀行 (滋賀)	谷 竜馬 日興ビジネスシステムズ株式会社 (東京)	大前 由香里 NTTビジネスソリューションズ株式会社 カスタマーサクセス部 サポートビジネス部門 サポートビジネスセンタ(兵庫) (兵庫)
	宮内 毅 株式会社穴吹ハウジングサービス (香川)	可知 美輝 東邦ガスコミュニケーションズ株式会社 (愛知)	谷 竜馬 日興ビジネスシステムズ株式会社 (東京)	竹山 智子 株式会社東京海上日動コミュニケーションズ 天神事業所 (福岡)	東海林 聖菜 佐川急便株式会社 北東北支店 大曲営業所 (秋田)	唐澤 ひろみ 株式会社コーポレーション宮澤 (群馬)
	石岡 千恵子 NTTファイナンス株式会社 北関東・信越ビリングカスタマセンター (新潟)	宮﨑 久仁子 株式会社 ワコール (京都)	橋村 敬義 SMBC日興証券株式会社 (東京)	金平 豊 株式会社テレコメディア ふるさとコールセンター㊐美馬・うだつ (徳島)	髙倉 友愛 すててこ株式会社 (福井)	浦本 乃菜 株式会社NTTマーケティングアクトProCX CXソリューション部 中国センタ (広島)
	山川 翔 株式会社建設システム 沖縄コンタクトセンター (沖縄)	小林 はる香 三井住友海上火災保険株式会社 長野保険金お支払センター (長野)	阿部 寿希斗 NTTコム エンジニアリング株式会社 (宮城)	泉谷 香里 三井住友海上火災保険株式会社 和歌山保険金お支払センター (和歌山)	丸田 侑里 NTTビジネスソリューションズ株式会社 カスタマーサクセス部 マネージドサービス部門 マネージドオペレーションセンタ(岡山) (岡山)	小田川 梢 NTTコム エンジニアリング株式会社 (宮城)
	平井 泉 ホテルオークラ東京ベイ (千葉)	飯田 智也 株式会社滋賀銀行 (滋賀)	千谷 須美子 個人参加 (高知)	菊地 菜央 株式会社NTT東日本-東北 秋田支店 (秋田)	田中 理恵 株式会社イーウェル (島根)	望月 優花 株式会社建設システム (静岡)
	中尾 莉子 ダイキン工業株式会社 東日本コンタクトセンター (神奈川)	五反田 純子 イオンフィナンシャルサービス株式会社 (三重)	新井 寛 株式会社建設システム 広島コンタクトセンター (広島)	海野 奈緒美 株式会社建設システム (静岡)	下原 里香 株式会社ベルーナコミュニケーションズ 千葉オーダーレセプションセンター (千葉)	若松 美咲 ケーブルテレビ株式会社 (栃木)
	望月 優花 株式会社建設システム 本社 (静岡)	大前 由香里 NTTビジネスソリューションズ株式会社 カスタマーサクセス部 サポートビジネス部門 サポートビジネスセンタ(兵庫) (兵庫)	安西 裕美 日本生命保険相互会社 (大阪)	前田 貴子 イワタニ長野株式会社 (長野)	橋村 敬義 SMBC日興証券株式会社 (東京)	今村 いずみ 佐川急便株式会社 大阪営業所 (大阪)

企業電話応対コンテスト実施要領

コンテストのねらい

電子メール・SNS・電話などコミュニケーションツールは数多くありますが、企業にとって電話の重要性は依然として大きいのが現状です。電話応対の良し悪しが企業のイメージや業績を大きく左右しかねません。

よりよいコミュニケーションが企業や社会に拡がることを願って、当協会は各種電話応対教育事業を実施しております。あらかじめ用意された課題に取り組む電話応対コンクールとは異なり、業務中の電話応対を客観的に評価し、上位20企業を表彰するのが企業電話応対コンテストです。

実施方法

職場単位・事業所単位で、該当する部門にエントリーして頂きます。

1「商業・金融部門」	デパート・小売・卸売・通信販売・銀行・郵便局・証券会社・保険会社・消費者金融・信販会社等
2「工業・公益部門」	製造・加工・印刷・出版・建設・住宅・不動産・整備・工業・電気・ガス・水道・マスコミ・教育・医療・福祉・官公庁・各種団体等
3「サービス部門」	飲食・運輸・倉庫・情報通信・情報処理・人材派遣・ホテル・旅館・観光施設・ゴルフ場・スポーツ・旅行代理店等
4「コールセンター等電話応対専門部門」	上記業種に関わりなく、コールセンター・コンタクトセンター・お客様相談室等、電話応対専門部門

エントリー頂いた職場・事業所に合わせて設定したスクリプトに基づき、コンテスト専門スタッフが仮のお客様となって電話をかけ、応対模様を全て録音します。

専門家5名による審査委員会を部門毎に設置し、録音内容を基に審査を行います。
応対内容に加え、機械受付や保留音等電話応対全体を「お客様の立場に立って」審査します。

※審査結果は、部門内のランキングやアドバイスなどを報告書にとりまとめ、エントリー頂いた企業へフィードバックしますので、電話応対サービスの向上、CS（顧客満足）経営の指針として活用頂けます。

審査基準

応対内容から企業イメージがどう作られたか「顧客満足度」を審査します。合計点は100点とします。
以下の5項目で審査します。

1 最初の印象（初期応対） …… **5点**
電話の際の第一印象

2 基本応対スキル …… **20点**
語調・語感・言葉遣い等音声表現力

3 コミュニケーションスキル …… **20点**
傾聴力・共感力・ 手際・機転・説明の仕方等の
コミュニケーションスキル

4 情報・サービスの提供 …… **20点**
セールスマインド・サービスマインド

5 最後の印象 …… **5点**
電話の最後（クロージング）

6 全体評価 …… **30点**
応対全体のお客様満足の度合、
電話を切った後の印象など

表　彰

会長賞・理事長賞、4企業。
入賞企業は、全部門トータルで上位20企業とします。

〔後　援〕
日本商工会議所、全国商工会連合会、一般社団法人電気通信事業者協会、
一般社団法人日本コンタクトセンター協会、公益社団法人企業情報化協会、
NTT西日本株式会社、NTT東日本株式会社、株式会社NTTドコモ、NTTドコモビジネス株式会社

2026年度 企業電話応対コンテスト参加事業所

支部名	事業所数
北海道	51
青　森	13
岩　手	10
宮　城	15
秋　田	13
山　形	28
福　島	14
茨　城	20
栃　木	9
群　馬	8
埼　玉	27
千　葉	27

支部名	事業所数
神奈川	72
山　梨	6
東　京	95
新　潟	16
長　野	39
石　川	9
富　山	3
福　井	4
岐　阜	10
静　岡	8
愛　知	22
三　重	8

支部名	事業所数
滋　賀	7
京　都	15
大　阪	68
兵　庫	26
奈　良	6
和歌山	6
鳥　取	6
島　根	4
岡　山	9
広　島	13
山　口	4
徳　島	3

支部名	事業所数
香　川	7
愛　媛	7
高　知	4
福　岡	28
佐　賀	5
長　崎	7
熊　本	12
大　分	5
宮　崎	8
鹿児島	11
沖　縄	7
計	795

参加事業所数795

審査委員【企業電話応対コンテスト】

阿蘇 裕恵	株式会社プロフェッショナルアカデミー 執行役員
新垣 敦子	ダイキン工業株式会社 サービス本部
伊藤 由起枝	ホスピタリティ キャリア アカデミー 代表
ウィズマー髙橋 久美子	アナウンスハウス松山合同会社 アナウンサー
植村 知佐子	株式会社コンシェルジュ 常務取締役
臼井 奈美	株式会社マナフィス 代表取締役
遠藤 明日香	遠藤オフィス 代表
岡田 友子	株式会社岡田プランニング 代表取締役
小椋 直美	株式会社NTTフィールドテクノ 名古屋設備部 ビジネスエンジニアリング担当 課長
楠田 奈美	株式会社ドゥファイン 執行役員CQO
小櫻 千里	株式会社マナフィス チーフインストラクター
鈴木 俊子	有限会社ヴォイス・プロ所属
高橋 珠実	B-コミュニケーション株式会社 代表取締役 ビジネスコンサルティング事業本部担当
田中 明美	SMBC日興証券株式会社 営業管理部 コンタクトセンター業務管理室 コンプライアンス・オフィサー
田中 映理子	ActiveManagement株式会社 執行役員 国家資格キャリアコンサルタント
田渕 惠子	オフィスKEI株式会社 代表取締役
都築 久美子	パナソニックテクノサービス株式会社 東部ハウジング支社 サービス部企画課 参事
中 可子	株式会社オフィスフロレゾン 主任講師
中山 陽子	株式会社NTTフィールドテクノ サービスマネジメント部 開通・デリバリ部門
西岡 幸恵	株式会社Safari 取締役
比嘉 辰子	オフィスまろ 代表
福山 麗子	チューリッヒ生命保険株式会社 シニアアソシエイト
山下 みどり	&アンパサンド代表
依藤 由香	株式会社アクトプランニング 取締役
綿井 泉	株式会社MAYA STAFFING コールセンター事業本部 ドコモ光営業部 育成・品質管理担当マネージャー

（審査員は、50音順）

2026年度受賞企業【企業電話応対コンテスト】

賞	企　業　名
会 長 賞	
理事長賞	
理事長賞	
理事長賞	
優 秀 賞	
優 秀 賞	
優 秀 賞	
優 秀 賞	
優 秀 賞	
優 秀 賞	
優 秀 賞	
優 秀 賞	
優 秀 賞	
優 秀 賞	
優 秀 賞	
優 秀 賞	
優 秀 賞	
優 秀 賞	
優 秀 賞	
優 秀 賞	

入賞者は当日、
会場での成績発表時（16時50分頃）に
お知らせします。

また、ユーザー協会のホームページにも
掲載します。

過去2年の受賞企業

2025年度 第28回企業電話応対コンテスト入賞企業

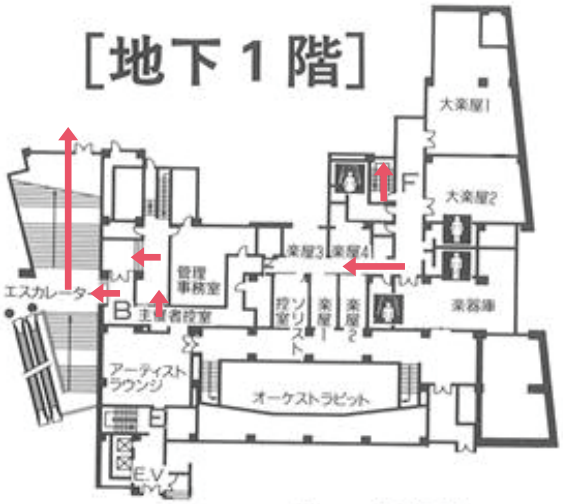
賞	企業名
会長賞	株式会社SBI証券
理事長賞	エステー株式会社
理事長賞	クーパービジョン・ジャパン株式会社
理事長賞	ダイキン工業株式会社
優秀賞	ジョンソン・エンド・ジョンソン 株式会社
優秀賞	株式会社トヨタレンタリース山形
優秀賞	株式会社アド・ダイセン
優秀賞	株式会社きらぼし銀行
優秀賞	佐川急便株式会社
優秀賞	株式会社ファンケル
優秀賞	ライオン株式会社
優秀賞	損害保険ジャパン株式会社
優秀賞	MSD 株式会社
優秀賞	株式会社健康家族
優秀賞	株式会社市川園
優秀賞	飯田信用金庫
優秀賞	ほけんの窓口グループ株式会社
優秀賞	東洋アルミエコープロダクツ株式会社
優秀賞	株式会社長野自動車センター
優秀賞	テルモ株式会社

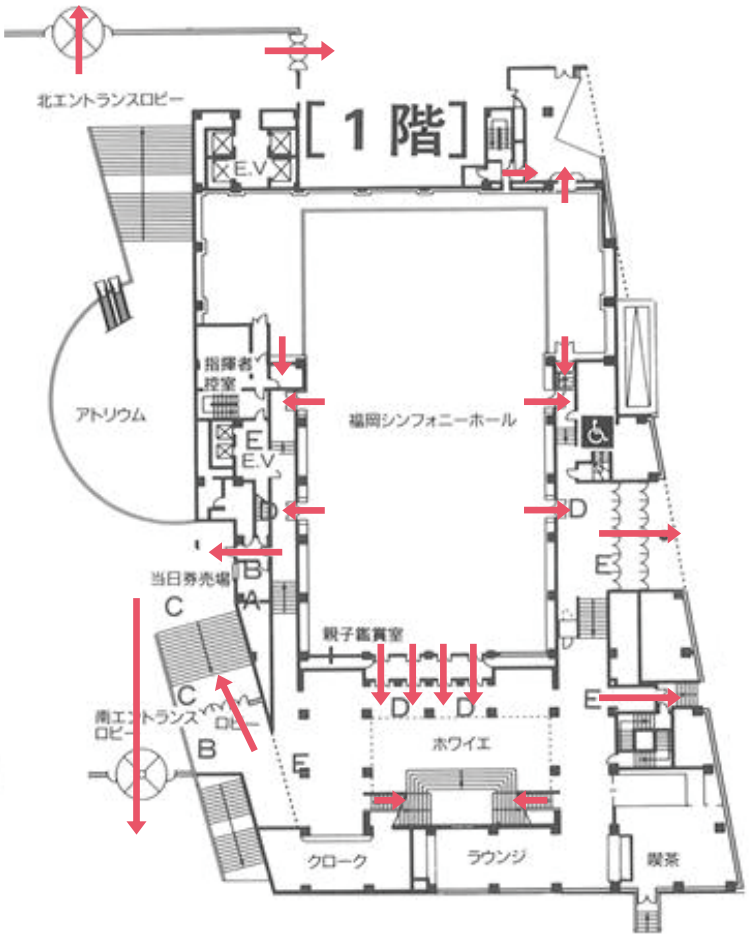
2024年度 第27回企業電話応対コンテスト入賞企業

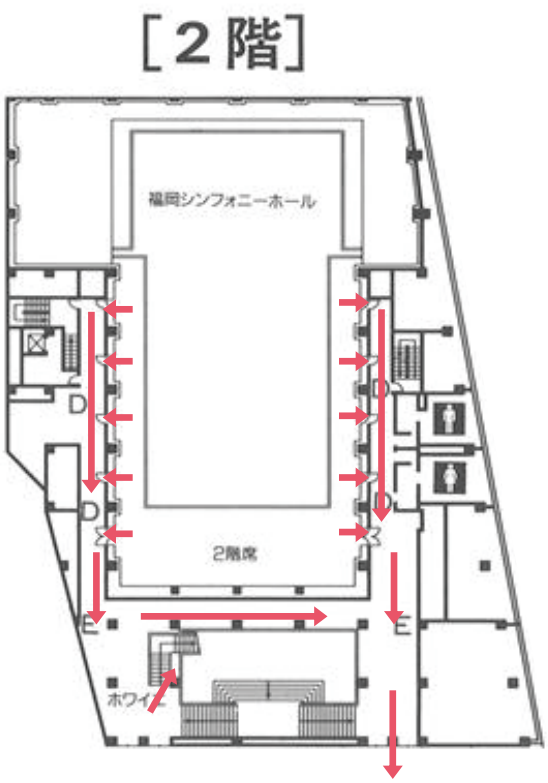
賞	企業名
会長賞	株式会社SBI証券
理事長賞	MSD株式会社
理事長賞	佐川急便株式会社
理事長賞	株式会社頸城建工
優秀賞	飯田信用金庫
優秀賞	クーパービジョン・ジャパン株式会社
優秀賞	ダイキン工業株式会社
優秀賞	株式会社きらぼし銀行
優秀賞	チューリッヒ生命保険株式会社
優秀賞	ほけんの窓口グループ株式会社
優秀賞	エステー株式会社
優秀賞	JBサービス株式会社
優秀賞	大和ライフネクスト株式会社
優秀賞	株式会社山田養蜂場
優秀賞	株式会社コーポレーション宮澤
優秀賞	ジョンソン・エンド・ジョンソン 株式会社
優秀賞	キヤノンカスタマーサポート株式会社
優秀賞	グラクソ・スミスクライン株式会社
優秀賞	テルモ株式会社
優秀賞	ライオン株式会社

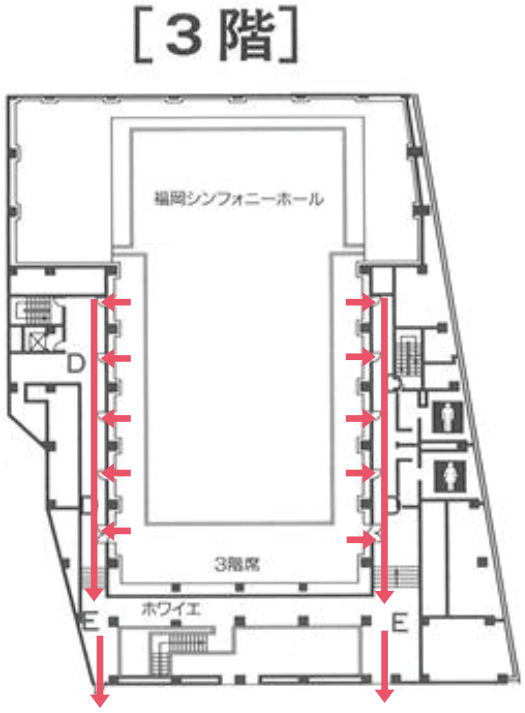
避難について

福岡シンフォニーホール





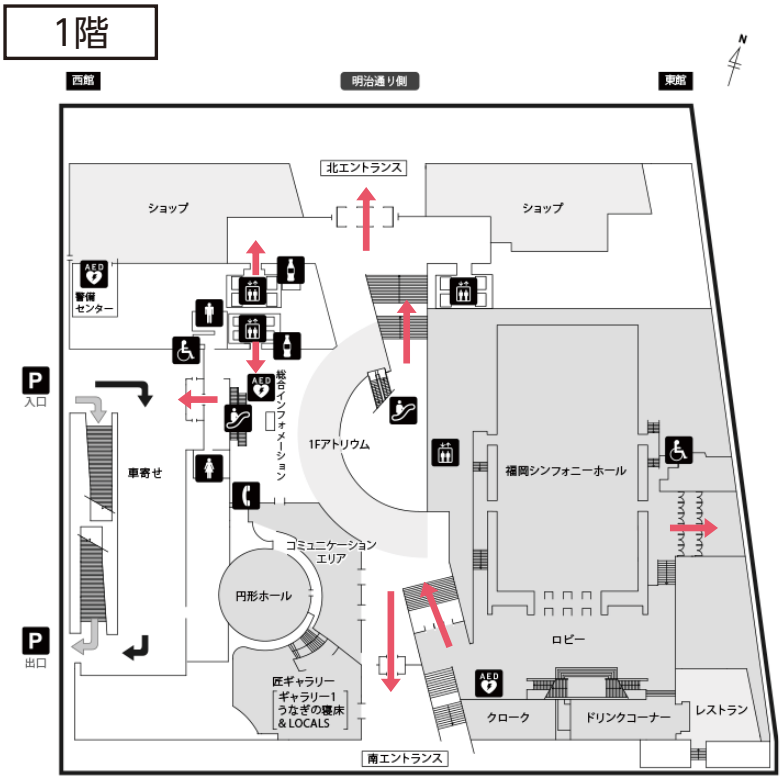


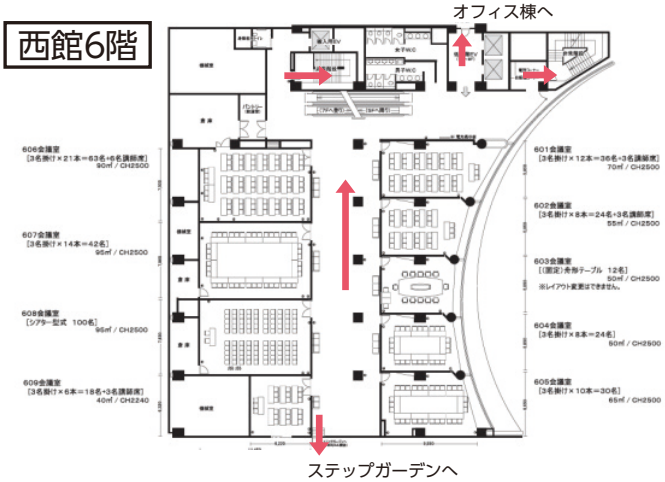


避難の際はあわてず、スタッフの指示に従って行動してください。

避難について

西館 会議室







避難の際はあわてず、スタッフの指示に従って行動してください。

公益財団法人
日本ICTテレコムユーザー協会



キャリアアップを目指すあなたへ

電話応対技能検定4級が

インターネットで受検できるようになりました！

応対スキルの資格で自信に！
履歴書にも！
ビジネス上の基本知識を手軽に試したい！

✓ 会場に行かずに、**自宅や職場から手軽に受検！**

✓ **受検結果はその場で即時表示！**

IBT方式（インターネット方式）の概要

対象検定	電話応対技能検定4級
開催期間	偶数月（2月・4月・6月・8月・10月・12月） 第1水曜日～第3水曜日 【実施時間】6時～22時 ※この期間内・時間帯なら自由に受検できます
受検方式	システムによるランダム出題
受検結果通知	受検終了後に即時合否表示
受験費用	2,200円（税込）

安心・安全の不正防止対策

本人顔認証（ログイン時）により本人確認を実施



AIによる認証確認で検定中の不正行為を防止



お申込み

インターネット経由で簡単お申込み
【詳細・お申込みはこちら】https://www.jtua.or.jp/education/moshimoshi/ibt/

※なお、4級について、奇数月は従来通り集合でマークシート方式にて実施しております。
10名様以上の団体受検の場合には、ご希望の日程にマークシート方式で実施できる場合があります。
（別途申請、追加料金あり）詳しくは最寄りの実施機関へお問い合わせください。
【電話応対技能検定実施機関一覧】https://www.jtua.or.jp/education/moshimoshi/organization/

本件お問合せ先　（公財）日本ICTテレコムユーザー協会 検定事務局　https://www.jtua.or.jp/contact/

ユーザー協会では、ICT活用事例や電話応対教育メニュー等の情報を積極的に発信しております。
本協会の趣旨にご賛同いただき、最新のICT情報等を更にお知りになりたい方は、是非この機会に協会への入会をお願いいたします。
入会には年会費がかかります。年会費の額はユーザー協会各支部までお問い合わせください。　ユーザー協会