

2025 年度

電話応対コンクール

第 66 回 新潟県大会

2025 年 10 月 8 日 (水)

新潟グランドホテル

主 催：



公益財団法人 日本電信電話ユーザ協会

新 潟 支 部

後 援：

総 務 省 信 越 総 合 通 信 局

一般社団法人 新潟県商工会議所連合会

N T T 東 日 本 (株) 新 潟 支 店

(株) ド コ モ C S 新 潟 支 店

テルウェル 東 日 本 (株) 新 潟 支 店

電話対応コンクールについて

昨今、働き方の多様化やデジタル技術の進展により、コミュニケーションの在り方も大きく変化しています。インターネットやスマートフォンをあたり前のように利用する時代となり、各種のコミュニケーション用アプリを使った「文字」でのやり取りや、ZoomやTeams、LINEなどを利用した「リアルタイム映像」を使用するコミュニケーション機会が増えました。各種問い合わせの場面においてもチャットボットが問い合わせの対応を行うことが主流となりつつある現代において、対面による会話や、肉声で電話（音声通話）する機会は極端に減少していることは、みなさまも感じておられることと思います。

そのような時代背景がありながらも、「声」と「言葉」による応対力はヒューマンコミュニケーションの原点であり、信頼を築くためには不可欠な能力として、ますますその価値を高めています。お客様と応対しなければならない企業にとっては、お客様との「会話」は必須であり、この初期応対で企業に対する印象が決まると言っても過言ではありません。特に「電話での応対」では、相手の「声」を聴き、「声」で伝え、「声」のニュアンスや場の空気を読むことで感情を感じ取るという最も繊細かつ重要なコミュニケーション能力です。

本大会は電話応対を通じて「顧客満足経営の推進」と「人材育成」を目指す場として、地域に根差した活動を続けてまいり、今年で第66回目を迎える大会となりましたが、今なお多くの企業・団体の皆様にご支援をいただいていることは、電話応対の重要性とその力をご理解いただいている証であると確信しております。半世紀以上にわたり本コンクールを継続して開催できますことは、会員企業様のご理解とご協力の賜と、ここに深く感謝申し上げます。

本日の大会には、新潟県内3ブロック128名からエントリーいただき、各ブロックから選抜かれた29名の代表選手により、応対競技を行います。その中の優勝者1名は11月14日（金）に宮城県仙台市で開催される「第64回電話対応コンクール全国大会」に新潟県代表として出場いたします。

関係の皆様におかれましては、新潟県大会出場選手への温かいご声援をお願いいたします。

電話対応コンクール次第

1. 開 会 式 10:00～
 - (1) 開 会 の こ と ば
 - (2) 大会会長あいさつ
 - (3) 来賓紹介ごあいさつ
 - (4) 優 勝 杯 返 還 (新潟・下越地区：石岡 千恵子 様)
 - (5) 審 査 委 員 紹 介
 - (6) 大 会 役 員 紹 介
 - (7) 選 手 宣 誓 (選手代表：新潟・下越地区 三浦 良子 様)
2. 競 技 11:00～
(昼食・休憩)
3. フリータイム 14:10～
4. 表 彰 式 15:00～
 - (1) 入 賞 者 発 表
 - (2) 表 彰
 - (3) 審 査 委 員 長 総 評
5. 閉 会 16:00

来 賓

来 賓	N T T 東 日 本 (株)	新潟支店長	石 井 宏 明 様
来 賓	(株) ド コ モ C S	新潟支店長	長谷川 慎 様
来 賓	テルウェル東日本(株)	新潟支店長	船 山 達 雄 様

審 査 委 員

審査委員長	フリーアナウンサー	石 塚 かおり 様
審 査 委 員	(有)クウォーターワン	窪 田 尚 子 様
審 査 委 員	コーチ・コム	小 紫 真由美 様
審 査 委 員	N T T 東 日 本 (株)新潟支店	古 谷 隆 明 様

大 会 役 員

大 会 会 長	廣 田 幹 人	(本部 評議員、新潟支部 支部長)
競 技 部 長	片 岡 道 夫	(新潟支部 理事、新潟・下越地区協会副会長)
審 査 部 長	小 林 栄 一	(新潟支部 事務局長)
総 務 部 長	内 山 寿 治	(信越事業推進部長)

競技上の注意事項

1. 電話対応コンクールは、競技者が舞台に設置した電話対応模擬セット（電話機）を使用して、想定した競技問題にもとづき模擬対応者との電話対応により技を競います。この対応状況は、スピーカーを通じて会場内に放送します。
2. 受付時に抽選した番号が競技番号です。（出場順ともなります。）
※選手控室にて「競技上の注意事項」の説明をします。
3. 競技番号に従って競技を行います。競技席へはスタッフが案内しますので、呼びするまで選手控室でお待ち下さい。

4. 競技方法は次のとおりです。

（１）競技方法

- ① 競技は、舞台に設置した電話対応模擬セット（電話機）で行います。
- ② 選手が競技席に着席し、付添者が競技番号等を確認します。
- ③ 審査委員室の準備完了をブザー音により競技席へ通知します。
- ④ ブザー音を確認後、選手から模擬対応者へ電話をし、模擬対応者が応答したら「私は〇〇番です」と、自分の競技番号をはっきりと告げ、受話器を置いてください。
- ⑤ その後、模擬対応者からかける電話をとり、選手が応答した時点から競技開始となります。
- ⑥ 選手は対応が終わり次第(最後の挨拶の後)、選手自ら電話を切って（フックを指で押さず、受話器を置いてください。）競技終了となります。

（２）競技時間

- ① 競技時間は「３分以内」です。
- ② 計測は選手の第一声から始め、選手の終話（受話器を置いた）時点までを計測します。
３分を超えた場合は、審査委員１人につき１５秒までごとに１点減点します。

（３）競 技

- ① 競技席には、「各自の用意したメモ用紙等」の持ち込みはできません。
「コンクール問題用紙・メモ用紙・筆記用具」を用意しておきます。
- ② 競技席への「対応スクリプト」の持ち込みはできません。
- ③ 競技席には付添者がおりますので、不明な点などありましたらお尋ね下さい。

5. そ の 他

- （１）競技を終了された方は、会場の選手席で傍聴して下さい。

なお、競技前の選手控室への出入りは禁止とします。

- (2) 競技前選手以外の方は、選手控室への出入りはできません。
- (3) 選手控室での携帯電話及び通信機器端末等の利用(LINE 等含む)はご遠慮ください。
競技に関わる「疑わしき行為」が見受けられた場合、確認させていただく場合があります。
※緊急連絡等発生の場合は、控室係員に申し出てください。
- (4) 競技本番の対応模様が報道撮影される場合があります。また、競技終了後、報道関係者から取材を依頼される場合がありますので、ご協力をお願いします。
- (5) コンクールが円滑に進行できるよう係の指示にご協力をお願いします。

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（初期対応）5 点

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、電話の初期対応全体

(2)基本対応スキル 20 点

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、対応用語、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

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

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

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、会社へのイメージ等

(6)全体評価 30 点

お客様の立場に立って、対応全体を通して満足のできる対応であったかを評価します。

例えば

- ・お客様の知りたいこと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「牛たん 遊佐」を利用したいと思ったか。
- ・全体として温かみがあり、感じの良い対応であったか

順位 の 決 定

4名の審査委員の合計点が、各競技者の成績となります。

なお、同点者が生じた場合は、審査委員の採点の最高点と最低点の差が少ない者を上位とします。

各 賞

◎優 勝 1 名 ユーザ協会賞、NTT東日本賞、NTTドコモ賞

◎準 優 勝 1 名 ユーザ協会賞、NTT東日本賞、NTTドコモ賞

◎優 秀 賞 5 名 ユーザ協会賞、テルウェル東日本賞

◎奨 励 賞 22 名 テルウェル東日本賞

全国大会への出場

本大会の優勝者（1名）が全国大会へ出場します。

◇第64回電話対応コンクール全国大会

開催日 2025年11月14日(金)

開催方法 集合形式（宮城県仙台市 仙台サンプラザホール）

進 行 時 間 割

- | | | |
|-------------|------------------|-------------|
| (1) 受 付 | ・・・・・・・・・・・・・・・・ | 9:00～ 9:20 |
| (2) 競技説明等 | ・・・・・・・・・・・・・・・・ | 9:20～ 9:45 |
| (3) 開 会 式 | ・・・・・・・・・・・・・・・・ | 10:00～10:40 |
| (4) 競 技 | ・・・・・・・・・・・・・・・・ | 11:00～12:00 |
| (5) 昼 食 | ・・・・・・・・・・・・・・・・ | 12:00～13:00 |
| (6) 競 技 | ・・・・・・・・・・・・・・・・ | 13:00～14:15 |
| (7) フリータイム | ・・・・・・・・・・・・・・・・ | 14:15～15:00 |
| (8) 表 彰 式 | ・・・・・・・・・・・・・・・・ | 15:00～15:40 |
| (9) 写 真 撮 影 | ・・・・・・・・・・・・・・・・ | 15:40～16:00 |
| (10) 解 散 | | |

2025年度電話対応コンクール問題

テーマ

お客様の笑顔を想い、価値を届ける対応を

今年度の問題のねらい

インターネットを通じてさまざまなモノを購入することができる時代。ほとんどの場合、販売する側とお客様が会話をすることなく購入が済みます。購入にあたっての不明点・疑問点も、ホームページ（以下、HP）に丁寧に説明されているので、問い合わせをする必要もないほどです。ただ、そんな中でも、お客様から電話をいただくことがあります。それは、単にお客様がその販売サイトに記載されている「よくある質問」に目を通さずに問い合わせをされている場合もありますし、また、販売元に直接確認したいことがあって電話をかけている場合もあります。いずれの場合でも、わざわざ電話をかけてくださるお客様は、販売元にとっては貴重なお客様であり、その電話が大事な接点の機会になっているのは言うまでもありません。

そこで今回は、そういった電話でのお客様からの問い合わせにお応えした上で、お客様の購入の用途をお訊きして、それに相応しい商品をお勧めしてください。

自然な言葉のキャッチボールを通じて、短時間ながらも「電話をかけてみて良かった」「ここで買おう」と思ってもらえるような対応を目指してください。

今年度の電話対応コンクール問題を、日常の電話対応力向上にお役立ていただけることを期待しています。

■今年度の問題のポイント

- ①お客様からの問い合わせに對し的確に答える。
- ②お客様の購入用途を訊く。
- ③お客様の購入用途に相応しい商品をお勧めする。

状況設定

会社名：牛たん 遊佐（ぎゅうたん ゆうざ）
対応日時：2025年11月14日（金）午前10時
対応者（競技者）：片倉 潤（かたくら じゅん）
お客様（模擬対応者）：問い合わせをしてきたお客様
※対応者、お客様ともに男女は特定していません

▶ 牛たん 遊佐 の情報

会社所在地	宮城県仙台市若林区五橋3-2-1	営業時間	午前9時～午後5時 （月曜日～金曜日） [ネット注文については24時間・365日受け付けています]
電話番号	フリーダイヤル 0120-20-6660 受付時間 午前9時～午後5時 （月曜日～金曜日）	E-mail	user@jtua.or.jp
ホームページ	https://www.jtua.or.jp	従業員	80名
		企業理念	牛タンを通じて、お客様を笑顔にします
業務内容	牛タン製品の製造、販売およびレストラン事業。 仙台市内で仙台駅前と国分町の2箇所牛タンの食事処を展開するとともに、直販サイトを立ち上げ、牛タンを中心とした食材の販売を行っている。		

問題

あなたは、牛たん 遊佐（ぎゅうたん ゆうざ）で通販サイトの運営及び問い合わせの窓口を担当している片倉 潤（かたくら じゅん）社員です。

通販サイトを通じて牛タンの購入を検討されているお客様から問い合わせを受けました。その問い合わせに応えるとともに、今回はどのような用途で購入される予定なのかを伺い、その用途に相応しい商品を勧めてください。

<注意事項>

- お客様はHPを見ながら、そこに記載されている問い合わせ先の電話番号に電話をかけています。
- 牛たん 遊佐の通販サイトの「商品一覧」に表示されている牛タン、テールスープ、漬物、シチューは全て仙台市内の食事処でも提供されているメニューと同じで通販サイトオリジナルメニューはありません。
- 商品の申し込みについては、HP上でのみ受け付けているため、この対応中にお客様は購入商品を決めません。そのため、競技者も購入総額の計算や提示を行う必要はありません。
- 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計測を開始し、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いて対応してください。
 - ③本文中の会社名、電話番号、サービス内容などは、すべて架空のものです。
 - ④お客様情報は各大会でそれぞれ設定します。

お客様情報の例

お客様名	原田 真琴（はらだ まこと）
確認したい点	牛タンを保存できる期間
牛タン購入の理由	大学のゼミの教え子2名が遊びに来るといので、夫婦でもてなしたいと思った。

対応スクリプト

模擬対応者（お客様）	対応者（片倉 潤 社員）
	（電話のベルが鳴る）
2「牛タンを買おうと思っていて、聞きたいことがあって電話しました。」	1「……………」
4「……………」	3「……………」
6「……………」	5「……………」
8「検討して申し込みます。」	7「……………」
	9「……………」
	（終 話）

- ・以下の2頁は、「牛たん 遊佐」の通販サイトの抜粋です。(写真はイメージです。)
- ・「商品一覧」で表されるのは、この頁と次の頁の「テールスープ、漬物、シチュー」までです。

牛たん 遊佐

電話でのお問い合わせ： ☎ 0120-20-6660
受付時間：午前9時～午後5時（月曜日～金曜日）

会社情報



(表示した金額は全て消費税込みの金額です)

※牛タンは全て冷凍配送いたします。



厚切り牛タン・味噌味

「タン元」と呼ばれる希少部位から切り出し、当店オリジナルの自家製の味噌で味付けしました。厚さは10mm程度でジューシーな食感。その濃厚な味わいはご飯にもぴったりです。

- ・ 90g: 2,250円(3枚入り)
- ・ 120g: 3,000円(4枚入り)
- ・ 150g: 3,750円(5枚入り)

※ギフトセットは全て化粧箱に入れた上で、冷凍配送いたします。



遊佐 御膳セット 2名様向けのセットです

牛タンとテールスープ、南蛮味噌漬け、おみ漬けをセットにして、お店で味わえる味を再現しました。

伝統の牛タンを味わっていただける御膳セットAと、厚切り牛タンもプラスしてご賞味いただける御膳セットBの2種類をご用意。

〈御膳セットB〉
8,650円(送料無料)

・極みの牛タン(塩味)	90g×1個
・極みの牛タン(味噌味)	90g×1個
・厚切り牛タン(塩味)	90g×1個
・牛タン入りテールスープ	250g×2個
・南蛮味噌漬け	100g×1個
・おみ漬け	100g×1個

テールスープ、漬物、シチュー

(表示した金額は全て消費税込みの金額です)

※【冷凍】と記載のある商品は冷凍配送いたします。



牛タン入りテールスープ

牛テールをじっくり煮込んだ牛タン入りのスープ。お店の味を再現しました。【冷凍】

1人前250g：800円



南蛮味噌漬け

味噌に漬け込んだ青唐辛子のピリッとした辛さが牛タンを引き立てます。【常温】

100g：400円



おみ漬け

高菜の一種である山形青菜(せいさい)、大根、人参などを刻んだ漬物です。牛タンの箸休めに。【冷凍】

100g：300円



極上牛タンシチュー

特製デミグラスソースで長時間をかけ柔らかくなるまで煮込んだシチューです。【冷凍】

・1人前200g：800円(200g×1個)
・2人前400g：1,600円(200g×2個)
・3人前600g：2,400円(200g×3個)

トップページ

商品一覧

よくある質問

会社情報

よくある質問

お支払いについて

お支払いは、カード決済、コンビニ支払い、料金代引きのいずれかです。
コンビニ支払いの場合は、ご注文受付後に表示または入力いただいたメールアドレスに表示される振込票番号をお控えいただき、各コンビニの店頭にてお支払いください。料金代引きの場合の手数料は無料です。

送料について

送付先1ヶ所につき8,000円(税込)以上のご注文の場合は送料無料です。なお、8,000円(税込)未満の場合は、1ヶ所につき800円(税込)の送料がかかります。

お届けについて

カード決済、料金代引きの場合は、ご注文いただいてから3日から5日でお届けいたします。コンビニ支払いの場合は、ご入金を確認後に3日から5日でお届けいたします。なお、配送日をご指定いただく場合は、ご指定日の6日前までにお支払いをお願いいたします。(ご入金日によっては、ご希望の日になににお届け出来ない場合がございます。)
また、牛タンの商品は全て冷凍配送いたします。(常温品のみのご注文の場合は通常の配送ですが、冷凍の商品と合わせたご注文は冷凍配送いたします。)

キャンセルについて

電話でのご連絡をお願いいたします。なお、発送後のキャンセルには対応できませんので、あらかじめご了承ください。

返品について

お届けした商品が破損していた場合に限り同じ商品と交換いたします。なお、その場合、商品到着後3営業日以内(到着日を含めない)にお電話にてご連絡願います。それ以降のお申し出については対応できませんので、よろしくお願いいたします。

熨斗、包装、メッセージカードについて

ギフトセットをお申し込みの場合は、無料で熨斗、包装、メッセージカードの添付を承ります。(HP上でお申し込みいただく際にご指定いただけます。)

その他

(牛タンの1人当たりの分量) 1人当たりの分量は、90g~150gが目安です。
(牛タンの産地) 主に、アメリカ産、オーストラリア産、ニュージーランド産です。
(牛タンの保存期間) お届け後、約半年間冷凍保存が可能です。必ず冷凍庫で保存してください。
(牛タンの解凍方法) 召し上がる前日に冷蔵庫に移し12時間程かけて解凍してください。

新潟県大会の入賞者

(2024 年度～2021 年度)

(敬称略)

年度	順位	氏名	選出地区名	所属事業所
二〇二四年度 (第六十五回)	優勝	石岡 千恵子	新潟・白根	NTT ファイナンス(株) 北関東・信越総合料金センター
	準優勝	大槻 史恵	新潟・白根	(株)頸城建工 住まいのリフォーム専門店アト
	優秀賞	松田 朋実	上 越	(株)頸城建工 住まいのリフォーム専門店アト
		中野 頼子	新潟・白根	NTT ファイナンス(株) 北関東・信越総合料金センター
		三浦 良子	新潟・白根	株式会社タカヨシ
		中村 美樹	中 越	MS アカデミー株式会社
		堀 久美子	新潟・白根	(株)頸城建工 住まいのリフォーム専門店アト

(敬称略)

年度	順位	氏名	選出地区名	所属事業所
二〇二三年度 (第六十四回)	優勝	大槻 史恵	新潟・白根	(株)頸城建工 住まいのリフォーム専門店アト
	準優勝	石岡 千恵子	新潟・白根	NTT ファイナンス(株) 北関東・信越総合料金センター
	優秀賞	高杉 春香	新潟・白根	(株)タカヨシ
		宮島 鈴	中 越	(株)アークベル長岡支社
		斎木 扶美恵	上 越	(株)頸城建工 住まいのリフォーム専門店アト
		三浦 良子	新潟・白根	(株)タカヨシ
		横田 悠香	新潟・白根	新潟グランドホテル

(敬称略)

年度	順位	氏名	選出地区名	所属事業所
二〇二二年度 (第六十三回)	優勝	大槻 史恵	新潟・白根	(株)頸城建工 住まいのリフォーム専門店アト
	準優勝	斎木 扶美恵	上 越	(株)頸城建工 住まいのリフォーム専門店アト
	優秀賞	大坪 美穂	上 越	(株)頸城建工 住まいのリフォーム専門店アト
		古川 和佳	新潟・白根	(株)頸城建工 住まいのリフォーム専門店アト
		堀 久美子	新潟・白根	(株)頸城建工 住まいのリフォーム専門店アト
		吉田 麻美	新潟・白根	佐川急便(株) 新潟営業所
		吉井 絵梨佳	新潟・白根	(株)NTT 東日本サービス 新潟フロントセンタ

(敬称略)

年度	順位	氏名	選出地区名	所属事業所
二〇二二年度 (第六十二回)	優勝	斎木 扶美恵	上 越	(株)頸城建工 住まいのリフォーム専門店アト
	準優勝	小山 和美	上 越	佐川急便(株) 上越営業所
	優秀賞	君島 希望	中越	(株)アークベル 長岡支社
		大槻 史恵	新潟・白根	(株)頸城建工 住まいのリフォーム専門店アト
		津田 裕子	新潟・白根	NTT ファイナンス(株) 北関東・信越総合料金センター
		駒澤 昌幸	上 越	(株)頸城建工 住まいのリフォーム専門店アト
		佐藤 翠	新潟・白根	(株)タカヨシ