

## 2026年度 審査にあたっての留意点

今年度の電話応対コンクールの審査にあたり、ご留意いただきたい点を以下に記載しました。これらを参考に、今年度のコンクール問題のねらい及び内容をご理解いただいたうえで、審査をしていただきますようお願い申し上げます。

### 1.問題上の設定・流れについて

今年度の問題は、お客様（模擬応対者）から花の注文の電話を受けるところから始まります。競技者は、生花店の店員として応対します。このお客様は過去にこの店を利用したことがあり、そのセンスに信頼を寄せていることから、今回もこの店に注文することにしました。また、贈る相手や場面、予算などについて考えを持ったうえで電話をかけており、店員との会話を通じて最終的に購入する花（商品）を決めようとしています。店員は、お客様との会話を通じて要望や状況を確認し、この店で取り扱っている商品の中から適した花（商品）を案内します。今回は購入まで進む設定としているため、来店して受け取る日時などを確認したうえで終話となります。

### 2.審査について

1のような設定・流れに基づき、競技者は様々な会話の展開を想定しながら応対を行います。審査にあたっては、コンクール問題に記載した「今年度の問題のねらい」「今年度の問題のポイント」を踏まえ、「審査項目」ごとに審査をしていただきます。その際、あまり細かな表現スキルのみこだわりのではなく、全体としてお客様から「電話をかけてみてよかった」と思われる応対であったかどうかという観点を第一に審査をお願いいたします。なお、今回の問題は花の専門知識を競うものではなく、応対にあたり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。その他、花以外の商品の内容についての確認及び、お客様氏名の漢字の確認は不要としています。

### 3.審査項目について

[2026年度 審査基準](#)

**（参考）模擬応対者の留意点について**

[2026年度 模擬応対にあたっての留意点](#)