

2026年度 電話応対コンクール

広島支部からのお知らせ

2026年度 電話応対コンクール(日本語・英語)のご案内

- 電話応対コンクール(日本語)は、正しく美しい日本語を守り伝えるとともに、事業所の電話応対サービスとトーク技術のレベルアップにお役立ていただき顧客満足度(CS)の向上を図るための人材育成を目的として毎年開催しています。予選大会(※昨年9月、地区協会を広島支部に統合したことによる名称変更)については、これまで同様に應對模様を録音し後日審査いたしますが、広島県大会・全国大会は、いずれも集合形式による開催予定としております。
- また、英語電話応対コンクールは、グローバルなコミュニケーション、訪日外国人のインバウンド増への対応を踏まえ、英語による電話應對の機会が増えていることを想定し、電話應對技能向上にお役立ていただきたい主旨により開催しています。予選大会、本大会ともに日本語と同様の形式により開催予定といたします。(全国大会の開催はありません)
- 電話應對コンクール(日本語)、英語電話應對コンクールともに、今年も多くの皆さまの参加をお待ちしています。

2026年度 電話應對コンクール(日本語・英語)等の開催内容

大会区分	電話應對コンクール	大会区分	英語電話應對コンクール
競技問題審査基準 申込方法	広島支部ホームページに掲載するとともに、「テレコム・フォーラム」4月号、並びに今後お届けする「2026年度電話應對広島コンクール広島支部からのお知らせ」をご確認ください(競技問題は全国统一のものを使用)	競技問題審査基準 申込方法	広島支部ホームページに掲載するとともに、「テレコム・フォーラム」4月号、並びに今後お届けする「2026年度電話應對広島コンクール広島支部からのお知らせ」をご確認ください(※本年度より競技問題は日本語問題「全国统一」のものを使用します。なお、「お客様情報の例」については広島支部として別に設定いたします。)
競技時間	3分以内	競技時間	3分以内
参加資格	<ul style="list-style-type: none"> ■事業所でお申込みの場合、参加されるご本人の勤務地が広島県内の方 ■個人でお申込みの場合、居住地が広島県内の方 (注)過去に全国大会で優勝または準優勝された方を除きます	参加資格	<ul style="list-style-type: none"> ■どなたもお申込みできます (注)過去に優勝された方を除きます
事前研修	「2026年度電話應對コンクール事前研修」 <映像視聴によるオンライン学習> ■視聴可能期間:6月上旬～10月13日(火) ※申込の方に接続方法等をご案内します ■申込方法:支部HPへ別途掲載 ■申込締切:7月17日(金) ■参加料:3,300円(税込) ※協会会員は無料	英語研修	2026年度英語電話應對研修「英語力:初級～中級レベル者向け」 <Web接続によるオンライン研修> ■開催日時:7月6日(月) ※申込の方に接続方法等をご案内します ■申込方法:支部HPへ別途掲載 ■申込締切:6月22日(月) ■参加料:3,300円(税込) ※協会会員は無料
広島県大会前研修	「2026年度広島県大会向け研修」 <オンライン研修> ■開催日:9月14日(月) ■対象者:広島県大会出場者 ■参加料:無料	英語研修	2026年度英語電話應對研修「英語力:中級～上級レベル者向け」 ※英語電話應對コンクールに向けたカリキュラムを含む <Web接続によるオンライン研修> ■開催日時:7月13日(月) ※申込の方に接続方法等をご案内します ■申込方法:支部HPへ別途掲載 ■申込締切:6月29日(月) ■参加料:3,300円(税込) ※協会会員は無料
予選大会	<ul style="list-style-type: none"> ■開催日:8月17日(月)～8月20日(木) ■概要:ご指定の電話番号に電話をかけ、應對模様を録音し後日審査します ※開催期間内で収録日時を調整します ■申込締切:7月17日(金) ■参加料:3,300円(税込) ※協会会員は無料(1事業所11名以上は有料) ■審査結果:9月上旬に審査結果、審査コメントと録音音源をフィードバックします 	予選大会	<ul style="list-style-type: none"> ■開催日:7月31日(金) ■概要:ご指定の電話番号に電話をかけ、應對模様を録音し後日審査します ■申込締切:7月17日(金) ■参加料:3,300円(税込) ※協会会員は無料(1事業所11名以上は有料) ■審査結果:9月上旬に審査結果、審査コメントと録音音源をフィードバックします
広島県大会	<ul style="list-style-type: none"> ■開催日:10月14日(水) ■開催場所:中国新聞社7F(広島市中区土橋町) ※地区大会を勝ち抜いた45名程度により会場で應對を競います 	本大会	<ul style="list-style-type: none"> ■開催日:10月14日(水) ■開催場所:中国新聞社7F(広島市中区土橋町) ※予選大会を勝ち抜いた24名程度により会場で應對を競います
全国大会	<ul style="list-style-type: none"> ■開催日:11月13日(金) ■開催場所:福岡県福岡市 ※全国56名(広島県代表1名)により会場で應對を競います 	全国大会	<ul style="list-style-type: none"> ■開催はありません

2026年度 電話対応コンクール(日本語・英語) 問題

■ 本年度問題について

本部ホームページ(<https://www.jtua.or.jp/education/concours/>)、
または「会報誌テレコムフォーラム4月号」を参照してください。

※日本語問題に関する「よくある質問」(順次追加)については、順次、本部ホームページに掲載します。ご参考になさってください。

■ 本年度問題の、「テーマ・問題のねらい・問題のポイント・状況設定・「フラワード・ド・ユーザー」の情報・状況設定の対応者名(榎田 真(くしだ まこと))は、**全国统一の設定であり変更はありません。**
ただし、お客様情報の例における「贈りたい相手・理由」、「贈るシチュエーション」、「予算」については、下表のとおりです。

■ お客様情報(模擬対応者用)の例

贈りたい相手・理由	ピアノの発表会に出る娘へのプレゼント
贈るシチュエーション	発表会を見に行き、発表会の後に会場のロビーで渡したい
予 算	税込で5,500円程度

■ 2026年度電話対応コンクール問題(広島支部)【日本語】

【予選大会・広島県大会】

「予選大会」「広島県大会」におけるお客様情報の例「贈りたい相手・理由」、「贈るシチュエーション」、「予算」については、いずれも非公開とします。

贈りたい相手・理由	<div style="background-color: #0056b3; color: white; padding: 10px; text-align: center;"> ※日本語の「贈りたい相手・理由」、「贈るシチュエーション」、「予算」は、 予選大会・広島県大会ともに非公開とします。 </div>
贈るシチュエーション	
予 算	

■ 2026年度電話対応コンクール問題【英語】

※英語電話対応コンクール問題については、今年度より日本語問題「全国统一」のものを使用します。
英語翻訳版・広島支部としての「お客様情報の例」については同封の「英語電話対応コンクール問題」をご覧ください。

(注)英語問題では、「状況設定」や問題の〈注意事項〉、及び配送に関する記述が一部日本語設定と違いますのでご注意ください。

※英語電話対応コンクールの審査基準を見直しました。詳しくは広島支部ホームページ「電話対応コンクール広島支部からのお知らせ」に掲載しておりますので参照ください。

■ 対応スクリプト

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。

模擬対応者(お客様)	競技者(榎田 真)
	(電話のベルが鳴る)
2. 「お花をお願いしたいと思って電話しました。」	1. 「……………」
4. 「……………」	3. 「……………」
6. 「……………」	5. 「……………」
	7. 「……………」
	(終 話)