

2026年度 電話応対コンクール 奈良支部大会



日 時 2026年9月11日(金)
13時開会

場 所 奈良商工会議所
(奈良市西大寺南町8番33号)

主 催 公益財団法人日本ICTテレコムユーザー協会 奈良支部
後 援 NTT西日本株式会社 奈良支店



公益財団法人

日本ICTテレコムユーザー協会

目 次

➤ スケジュール	1
➤ 大会役員・審査員	1
➤ 出場者名簿	2
➤ コンクール実施要領 （概要・審査基準等）	3
➤ 26年度コンクール問題	5
➤ 過去(5年間)の入賞者	10
➤ 競技会場図	11

スケジュール

1. 競技順抽選 11:50
2. 開 会 式 13:00
 - (1) 出場者紹介
 - (2) 開 会 挨 拶
 - (3) 来 賓 挨 拶
 - (4) 優勝杯返還(レプリカ授与)
 - (5) 競 技 説 明
 - (6) 審 査 員 紹 介
3. 競 技 開 始 13:40
 - ・ 競 技 番 号(1～6番)
 - < 休 憩 >
 - ・ 競 技 番 号(7～12番)
 - < 休 憩 > ※この間、競技結果の審査を行います
4. 表 彰 式 15:30
 - (1) 入 賞 者 発 表
 - (2) 審 査 員 長 講 評
5. 閉 会 ・ 記 念 撮 影 16:00

大会役員・審査員

大会会長	橋本 隆史 (公財)日本ICTテレコムユーザー協会	奈良支部	支 部 長
大会副会長	唐金 吉弘 (公財)日本ICTテレコムユーザー協会	奈良支部	副 支 部 長
(五十音順)	河村 憲一 (公財)日本ICTテレコムユーザー協会	奈良支部	副 支 部 長
	佐藤 進 (公財)日本ICTテレコムユーザー協会	奈良支部	副 支 部 長
	中谷 守孝 (公財)日本ICTテレコムユーザー協会	奈良支部	副 支 部 長
大会本部長	古林 葉二 (公財)日本ICTテレコムユーザー協会	奈良支部	支部長代行
競技部長	東野 文紀 (公財)日本ICTテレコムユーザー協会	奈良支部	事 務 局 長
審査員長	中尾 知子 株式会社セゾンパーソナルプラス		主 席 講 師
審 査 員	小堀 恭子 com.企画		代 表
(五十音順)	羽川 由美子 有限会社ビッグフェイス		講 師
	橋本 美詠子 DIAサポート		代 表

2026年度 電話対応コンクール奈良支部大会 出場者名簿（事業所名・氏名 五十音順）

名簿 番号	競技順 番号	氏名	事業所名	記事
1		林 聖子	MC-FACTORY	
2		扇田 由実	（個人出場）	
3		井口 友理香	佐川急便株式会社 天理営業所	
4		上本 和美	佐川急便株式会社 天理営業所	
5		吉村 優	佐川急便株式会社 天理営業所	
6		乾 英里子	株式会社GPI	
7		渡辺 陽子	株式会社GPI	
8		池野 雫	大和物産株式会社	
9		池田 未来	大和物産株式会社	
10		美川 裕衣菜	大和物産株式会社	
11		尾山 彩香	奈良信用金庫	
12		岸本 咲弥香	三井住友海上火災保険株式会社	

コンクール実施要領等(奈良支部大会)

1. 概要

電話対応コンクールは、正しく美しい日本語を守り伝えるとともに、CS(顧客満足)向上を目指した電話対応の技能を競い合います。日頃の電話対応教育・研修の集大成としてその成果を競い、各企業の電話対応とトーク技術のレベルアップを図る目的として実施しています。

2. 競技方法

- (1) 競技者の出場は、抽選で決めた競技番号の順に行います。競技中は個人の名前を使わず、呼び出しも含めて競技番号のみを使用します。(前の競技が短く終わっても、**5分間隔で進行します**)
- (2) 競技番号1～6番の方は前半、7番以降の方は後半の出場に分かれます。自身が出場する前・後半それぞれの開始前には司会からの案内で中ホール(競技者準備室)で出場までの間、待機します。その後、競技順に別途指定する時間に大ホール(競技会場)前入口へ移動し、スタッフの指示を待つて会場内の指定の待機席に着きます。(競技番号 奇数→待機席①、偶数→待機席②:会場図参照)
※「自身の出場しない前・後半の時間」と、「自身の競技終了後の時間」は、競技会場内の指定の控え席で他の出場者の競技を見学します。
- (3) 競技者は誘導者の指示を受けて待機席から競技席に移動し、競技を行います。具体的にはコンクール問題に基づき模擬対応者と電話対応をしていただきます。競技席にはアシスタント1名が横に座り競技前の準備をサポートします。
- (4) 競技席には、「電話対応コンクール問題」、「メモ用紙」を用意しています。競技者は、競技席へ「コンクール問題」・各自が作成した「対応スクリプト」・「メモ」等は持ち込むことはできません。
- (5) 競技席の電話機は、左右どちらに置いても構いません。気持ちが落ち着きましたら、模擬対応者へダイヤル「1」で電話を発信し、模擬対応者が「はい」と返事をしたら、「私は〇番です」と競技番号を言って一度受話器を置きます。折り返し模擬対応者から電話がかかってくるので、受話器を取って競技をスタートします。
- (6) 競技時間は、競技者の第一声から終話(受話器を置く)まで3分以内です。3分を超えた場合は、15秒ごとに減点となります。(審査委員ごとに1点減点)
- (7) 競技中にスピーカー音(ハウリング)等が鳴る等の種々のハプニングが発生した場合でも、競技のやり直し等は運営事務局が判断しますので、そのまま競技を続けていただきます。
- (8) 2026年度電話対応コンクール関連資料のうち「2026年度 審査にあたっての留意点」において次頁掲載の審査基準のほか、審査にあたっての観点などが開示されています。ユーザー協会ホームページにてご参照ください。

3. 審査基準（「2026年度 審査にあたっての留意点」より転記）

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、挨拶等かけ方の基本、用件の説明等、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、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

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、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対応があります。反対に、（1）～（5）の評価には問題があっても、好感の持てる対応もあります。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。電話対応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、感じの良い対応であったか。

4. 表彰と全国大会への出場

（1）入賞者は次により表彰します。

最優秀賞1名、優秀賞2名、優良賞2名 計5名

（2）最優秀賞の受賞者には来たる2026年11月13日（金）に福岡県福岡市にて開催される第65回全国大会に奈良支部代表として出場していただきます。

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、電話による注文に対応していただきます。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」と思ってもらえ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

- ① お客様の要望を聞き、正しく理解する。
- ② ①の要望に相応しい商品を案内する。
- ③ 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

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
ホームページ	https://www.jtua.or.jp	従業員	12名
		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、この電話対応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>

- 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。
- 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。
- お客様への確認の際、氏名の漢字の確認は不要です。
- 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。

お客様情報の例

※奈良支部大会では9ページに掲載の設定となります

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

対応スクリプト

模擬応対者	応対者（櫛田 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）

※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・儼か・
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					

お客様情報

A

支部大会用

贈りたい相手・理由	結婚が決まった職場の先輩へのプレゼント
シチュエーション	先輩のお相手と3人での食事に誘われたので、食事会で渡したい
予算	税込みで5,000円程度

お客様情報

B

支部大会用

贈りたい相手・理由	軽音部を引退するお世話になった先輩へのプレゼント
シチュエーション	引退ライブで幕が下りた後の舞台上、バンドメンバー3人から渡したい
予算	税込みで5,000円程度

※支部大会では贈る対象者は1名（女性）とする

電話対応コンクール奈良支部大会 過去(5年間)の入賞者

年度別	入賞者氏名	所属事業所名	記事欄
2025年度	柴山 順子 美川 裕衣菜 泉谷 陽子 池野 雫 平岡 友子	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) 大和物産株式会社 個人 大和物産株式会社 MC-FACTORY	第64回全国大会出場(優勝)
2024年度	柴山 順子 扇田 由実 中村 絵梨奈 美川 裕衣菜 泉谷 陽子	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) 個人 SMBC日興証券株式会社 大和物産株式会社 個人	第63回全国大会出場(優秀賞)
2023年度	小松原 純 柴山 順子 泉谷 陽子 扇田 由実 甲野 有美	大和物産株式会社 株式会社アイ・エヌ・ジー・ドットコム JWマリオット・ホテル奈良 個人 個人	第62回全国大会出場(優良賞)
2022年度	柴山 順子 甲野 有美 松本 菜苗 井上 知子 門田 悠 松本 ゆかり	サロンドロワイヤルコールセンター 個人 サロンドロワイヤルコールセンター 佐川急便株式会社 御所営業所 大和物産株式会社 佐川急便株式会社 大和高田営業所	第61回全国大会出場(優秀賞)
2021年度	箭野 礁 柴山 順子 岩永 和美 松本 ゆかり 國友 美岐 宮下 康平	SMBC日興証券株式会社 サロンドロワイヤルコールセンター SMBC日興証券株式会社 佐川急便株式会社 大和高田営業所 大和物産株式会社 パナソニック株式会社	第60回全国大会出場(優良賞)

注)上位入賞者として「最優秀賞」、「優秀賞」、「優良賞」の受賞者を記載。

競技会場図



言葉
を交わし、
想
いをつなぐ

第65回
**電話対応
コンクール
全国大会**
in 福岡

第29回
企業電話対応コンテスト
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
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、大会の様様を
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、福岡市、公益社団法人福岡県観光連盟、公益財団法人福岡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>

