



2025年度 電話応対コンクール 宮城県大会

仙台市戦災復興記念館 記念ホール

仙台市青葉区大町2-12-1



1. 大会次第		1ページ
2. 宮城県大会出場選手氏名		2ページ
3. 競技の説明		4ページ
4. 競技時間予定表		5ページ
5. 2025年度電話応対コンクール問題	...	6ページ



主 催：公益財団法人日本電信電話ユーザ協会 宮城支部
後 援：NTT東日本株式会社 宮城事業部 宮城支店
株式会社NTTドコモ 東北支社
株式会社NTTデータ東北

大会次第



1. 開会式 10:00

(敬称略)

■選手入場

■主催者あいさつ

公益財団法人日本電信電話ユーザ協会 宮城支部長 藤崎 三郎助

■来賓あいさつ

NTT東日本株式会社 執行役員 宮城事業部長
宮城事業部 宮城支店長兼務 須藤 博史

■審査委員紹介

審査委員長 岩下 宣子 現代礼法研究所 主宰

審査委員 藤原 みよ Officeライフキャリア・コミュニケーション 代表 キャリアコンサルタント

審査委員 赤間 裕子 ヴォイス&トーク 代表 声と話し方コンサルタント

審査委員 田原 美晴 オツフル エム 代表

審査委員 上原 正行 東北放送株式会社 総務局 総務部長

■競技説明

競技上の注意

2. 競技 午前の部 10:30～12:00 午後の部 13:00～15:15

3. 特別講演 15:30

『AIが紐解く感情の世界 ～コンタクトセンターにおける

生成AIの最新活用事例と今後の展望～』

講師 Rabbit Hole Solutions株式会社 代表取締役 杉野 睦 氏

4. 表彰式 16:30

■入賞者発表

■表 彰

■講 評

★開始時間につきましては進行により
変更になる場合がございますので
ご了承ください。

5. 閉会 17:30

宮城県大会出場選手氏名

(企業名50音順 敬称略)



	出場事業所	氏名	地区大会	競技順	順位
1	アルティウスリンク株式会社	佐藤 さくら	録音審査		
2	株式会社アルプスビジネスクリエーション	浅野 恵美	録音審査		
3	株式会社アルプスビジネスクリエーション	中村 光	古川広域		
4	イオンフィナンシャルサービス株式会社 北日本コールセンター	佐藤 日路見	仙台広域		
5	イオンフィナンシャルサービス株式会社 北日本コールセンター	直江 彰子	録音審査		
6	NTTドコモビジネスエンジニアリング株式会社 サービスネットワーク部	秋野 結衣	仙台広域		
7	NTTドコモビジネスエンジニアリング株式会社 サービスネットワーク部	菊地 颯希	仙台広域		
8	NTTドコモビジネスエンジニアリング株式会社 サービスネットワーク部	阿部 寿希斗	仙台広域		
9	NTTドコモビジネスエンジニアリング株式会社 サービスネットワーク部	熊谷 亮汰	仙台広域		
10	NTTドコモビジネスエンジニアリング株式会社 サービスネットワーク部	菊池 早苗	録音審査		
11	NTT東日本株式会社宮城支店 ビジネスイノベーション部	滝川 悠子	録音審査		
12	NTT東日本株式会社宮城支店 ビジネスイノベーション部	医王田 あゆみ	録音審査		
13	NTT東日本株式会社宮城支店 ビジネスイノベーション部	引地 学	録音審査		
14	NTT東日本株式会社宮城支店 ビジネスイノベーション部	由町 枚理	録音審査		
15	株式会社オーカム	長谷場 朋加	仙台広域		
16	株式会社菓匠三全	安達 琉歌	古川広域		
17	株式会社菓匠三全	大瀧 郁香	古川広域		
18	株式会社菓匠三全	小野寺 美紅	仙台広域		
19	株式会社菓匠三全	井上 真弓	仙台広域		
20	株式会社菓匠三全	小野 綾子	録音審査		

宮城県大会出場選手氏名

(企業名50音順 敬称略)



	出場事業所	氏名	地区大会	競技順	順位
21	株式会社菓匠三全	菅原 恵理子	録音審査		
22	株式会社かんぽ生命保険仙台カスタマーサービスセンター	渋江 里緒	録音審査		
23	株式会社かんぽ生命保険仙台カスタマーサービスセンター	浅井 陽子	録音審査		
24	クオリティソフト株式会社仙台支社	三坂 和彦	録音審査		
25	株式会社サンロク 仙台店	鎌田 照子	録音審査		
26	仙台ターミナルビル(株)ホテルメトロポリタン仙台	佐々木 美祐	仙台広域		
27	仙台ターミナルビル(株)ホテルメトロポリタン仙台	佐藤 麻衣	仙台広域		
28	創価学会東北文化会館	中濱 梨花	録音審査		
29	損害保険ジャパン株式会社 南東北保険金サービス部	藤沼 利恵	仙台広域		
30	損害保険ジャパン株式会社 南東北保険金サービス部 仙台火災新種保険金サービス課	齋藤 由美	録音審査		
31	損害保険ジャパン株式会社 南東北保険金サービス部 仙台保険金サービス第一課	市川 正美	録音審査		
32	損害保険ジャパン株式会社 南東北保険金サービス部 東北車両損害調査課	泉山 康朝	録音審査		
33	損害保険ジャパン株式会社南東北保険金サービス部 仙台保険金サービス第二課	守 志津佳	録音審査		
34	損害保険ジャパン株式会社南東北保険金サービス部 仙台保険金サービス第二課	三好 由起	録音審査		
35	医療法人 松田会	本多 美佳	仙台広域		
36	楽天カスタマーサービス株式会社	熊谷 真奈美	録音審査		
37	リコージャパン(株)デジタルサービス営業本部 CXセンター 北海道・東北コンタクト部	小室 かつみ	録音審査		
38	リコージャパン(株)デジタルサービス営業本部 CXセンター 北海道・東北コンタクト部	山本 小和	録音審査		
39	リコージャパン(株)デジタルサービス営業本部 CXセンター 北海道・東北コンタクト部	畠山 裕子	録音審査		
40	リコージャパン(株)デジタルサービス営業本部 CXセンター 北海道・東北コンタクト部	宮東 寿美恵	仙台広域		

競技の説明



1. 本コンクールは、企業の社員の電話対応技能のレベルアップを通じて、顧客満足経営の推進を図るための人材育成を目的として毎年実施しています。

参加者は、毎年設定される競技問題に取り組み、電話対応技能を競い合います。

2. 競技は、競技順番を伝えてから対応を開始してください。

3. 競技席にメモの持込はできません。

4. 競技方法

2025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、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、受話器の扱い、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

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。

(7)競技時間は3分以内です。

①競技者は模擬対応者に電話し、「私は〇番です」と告げ、いったん電話を切ります。

②競技時間は選手の対応第一声から始め、終話(通話を終了した時点)までを計測します。

県大会においては、3分を超えた場合は、15秒毎に審査委員1名につき1点を減点します。

5. 本大会の優勝者・準優勝は、宮城県代表として、第64回電話対応コンクール全国大会 in 仙台(11月14日仙台サンプラザホール)に出場していただきます。

競技時間予定表



予 定 時 間	競技順番
10:30 ~ 10:35	1
10:35 ~ 10:40	2
10:40 ~ 10:45	3
10:45 ~ 10:50	レベルチェック
10:50 ~ 10:55	
10:55 ~ 11:00	
11:00 ~ 11:05	4
11:05 ~ 11:10	5
11:10 ~ 11:15	6
11:15 ~ 11:20	7
11:20 ~ 11:25	8
11:25 ~ 11:30	9
11:30 ~ 11:35	10
11:35 ~ 11:40	11
11:40 ~ 11:45	12
11:45 ~ 11:50	13
11:50 ~ 11:55	14
11:55 ~ 12:00	15
12:00 ~ 13:00	昼食
13:00 ~ 13:05	16
13:05 ~ 13:10	17
13:10 ~ 13:15	18
13:15 ~ 13:20	19
13:20 ~ 13:25	20

予 定 時 間	競技順番
13:25 ~ 13:30	21
13:30 ~ 13:35	22
13:35 ~ 13:40	23
13:40 ~ 13:45	24
13:45 ~ 13:50	25
13:50 ~ 13:55	26
13:55 ~ 14:00	27
14:00 ~ 14:05	28
14:05 ~ 14:15	休憩
14:15 ~ 14:20	29
14:20 ~ 14:25	30
14:25 ~ 14:30	31
14:30 ~ 14:35	32
14:35 ~ 14:40	33
14:40 ~ 14:45	34
14:45 ~ 14:50	35
14:50 ~ 14:55	36
14:55 ~ 15:00	37
15:00 ~ 15:05	38
15:05 ~ 15:10	39
15:10 ~ 15:15	40

※競技開始予定時間は目安です。
実際の競技の進み具合により前後
いたします。

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られ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対し的確に応える。
- 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勧める。

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おりません

▶ 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うので、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）
	1 「・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・」
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。」	
	3 「・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・」
4 「・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・」	
	5 「・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・」
6 「・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・」	
	7 「・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・」
8 「検討して申し込みます。」	
	9 「・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・」
	（終 話）

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、よろしくをお願いいたします。

熨斗、包装、メッセージカードについて

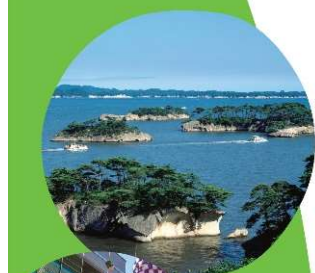
ギフトセットをお申し込みの場合は、無料で熨斗、包装、メッセージカードの添付を承ります。(HP上でお申し込みいただく際にご指定いただけます。)

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。

お客様の笑顔を想い、

価値を届ける対応を



第64回 電話対応 コンクール 全国大会 in 仙台

第28回
企業電話対応コンテスト
成績発表会

開催日

2025
11.14 金

会場

仙台サンプラザホール
〒983-0852 仙台市宮城野区榴岡5丁目11-1

（●）当日は、大会模様を
インターネットでライブ配信!!
<https://www.jtua.or.jp>



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。

主催 公益財団法人 日本電信電話ユーザ協会

後援

総務省、宮城県、仙台市、公益社団法人宮城県観光連盟、公益財団法人仙台観光国際協会、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東日本株式会社、NTT西日本株式会社、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協会各都道府県支部へ

公益財団法人 日本電信電話ユーザ協会 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 ユーザ協会 検索 <https://www.jtua.or.jp>