



# 2026年度 電話応対コンクール 古川広域地区大会

2026年8月18日(火) 13時30分～

会場：古川商工会議所  
大崎市古川東町5-46



- |                          |       |      |
|--------------------------|-------|------|
| 1. 大会次第                  | ..... | 1ページ |
| 2. 参加者名                  | ..... | 2ページ |
| 3. 競技の説明                 | ..... | 3ページ |
| 4. 2026年度電話応対コンクール問題 ... |       | 4ページ |



主 催：公益財団法人日本ICTテレコムユーザー協会 古川広域地区協会  
後 援：NTT東日本株式会社 宮城事業部 宮城支店

# 大会次第



## 1. 開会式

### ■主催者挨拶

公益財団法人日本ICTテレコムユーザー協会 古川広域地区協会  
会 長 村田 秀彦

### ■審査委員紹介

審査委員長 オッフルエム 代表 田 原 美 晴

審 査 委 員 ヴォイス&トーク 代表 声と話し方コンサルタント 赤 間 裕 子

### ■競技説明

・競技上の注意

## 2. 競技

## 3. 表彰式

・入賞者発表

・表 彰

公益財団法人日本ICTテレコムユーザー協会 古川広域地区協会  
事務局長 菅原 貞一

## 4. 講 評

## 5. 閉 会

# 参加者氏名

(企業名50音順 敬称略)



|   | 事業所名     | 出場枠 | 競技者   | フリガナ     | 競技順 | 順位 |
|---|----------|-----|-------|----------|-----|----|
| 1 | 株式会社菓匠三全 | 一般  | 佐藤 朋香 | サトウ トモカ  |     |    |
| 2 | 株式会社菓匠三全 | 一般  | 藤野 宝珠 | フジノ ホウジュ |     |    |
| 3 | 古川商工会議所  | 新社  | 清野 志穂 | セイノ シホ   |     |    |
| 4 | 古川商工会議所  | 新社  | 武田 羽蘭 | タケダ ウラン  |     |    |

# 競技の説明



1. 本コンクールは、企業や事業所の社員の電話応対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、電話応対技能を競い合います。
2. 競技は、競技順番を伝えてから応対を開始してください。
3. メモの持込は地区大会に限り認めます。
4. 競技方法  
2026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(初期応対)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、電話の初期応対全体
  - (2)基本応対スキル 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、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応対があります。反対に、(1)～(5)の評価には問題があっても、好感の持てる応対もあります。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。電話応対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、感じの良い応対であったか。
  - (7)競技時間は3分以内です。
    - ①競技者は模擬応対者に電話し、「私は〇番です」と告げ、いったん電話を切ります。
    - ②計測は競技者の応対開始(名乗り)から始め、応対が終話した(受話器を置いた)時点までとします。  
但し、3分を超えた場合、超過秒数に係らず、審査委員1名につき1点を減点します。  
(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. 本大会の入賞者は、古川広域地区代表として、宮城県大会(9月29日)に出場していただきます。

# 2026年度電話対応コンクール問題

## 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」と思ってもらえる対応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<br>（年末年始は休み）    |
| 電話番号   | フリーダイヤル 0120-20-6660<br>受付時間 午前10時～午後7時                               | E-mail | user@jtua.or.jp            |
| ホームページ | <a href="https://www.jtua.or.jp">https://www.jtua.or.jp</a>           | 従業員    | 12名                        |
|        |                                                                       | 企業理念   | 贈る心に寄り添い、<br>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、<br>●フラワーギフト（花束・アレンジメント）の制作・販売<br>●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対応してください。
  - 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

|            |                            |
|------------|----------------------------|
| 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

| 模擬対応者                   | 対応者（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「・・・・・・・・・・・・・・・・」<br>（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を調整できる
- 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を調整できる
- 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・厳か・  
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。

#### 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

### 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。

## 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 |    |    |    |    |    |



言葉をつなぐ  
想いを交わし、

第65回

# 電話応対 コンクール 全国大会

in 福岡

第29回  
企業電話応対コンテスト  
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

もしもし  
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、日本観光工芸協会、全国観光工芸協会、一般社団法人観光通信事業者協会、  
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

協会 東京都千代田区東神田2-6-9  
Deiwaプレイス東神田Ⅱ 9F  
東京都千代田区東神田2-6-9  
Deiwaプレイス東神田Ⅱ 9F

0120-20-6660  
0120-20-6660

ユーザー協会 検索 <https://www.jtua.or.jp>

ユーザー協会 検索 <https://www.jtua.or.jp>