



2025年度
電話応対コンクール
奈良支部大会

日時	2025年9月12日(金)
場所	奈良県コンベンションセンター 奈良市三条大路一丁目691-1 / TEL: (0742)32-2290
主催	日本電信電話ユーザ協会 奈良支部
後援	NTT西日本株式会社 奈良支店



公益
財団法人

日本電信電話ユーザ協会

スケジュール

1. 受付・競技順抽選 12:30
2. 開 会 式 13:00
 - (1) 開 会 挨 拶
 - (2) 来 賓 挨 拶
 - (3) 最優秀賞杯返還(レプリカ授与)
 - (4) 競 技 説 明
 - (5) 審 査 員 紹 介
3. 競 技 開 始 13:30
 - ・ 競 技 番 号(1～7番)
 - < 休 憩 >
 - ・ 競 技 番 号(8～15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 小山 新造 公益財団法人日本電信電話ユーザ協会 奈良支部長

大会副会長 河村 憲一 公益財団法人日本電信電話ユーザ協会 奈良支部 副支部長
 (五十音順) 佐藤 進 公益財団法人日本電信電話ユーザ協会 奈良支部 副支部長
 鐵東 貴和 公益財団法人日本電信電話ユーザ協会 奈良支部 副支部長
 中谷 守孝 公益財団法人日本電信電話ユーザ協会 奈良支部 副支部長

大会本部長 峯川 郁朗 公益財団法人日本電信電話ユーザ協会 奈良支部 支部長代行

競技部長 東野 文紀 公益財団法人日本電信電話ユーザ協会 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

2025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		柴山 順子	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)	
2		玉田 将一郎	一般社団法人日本自動車連盟	
3		林 聖子	MC-FACTORY	
4		平岡 友子	MC-FACTORY	
5		乾 英里子	株式会社GPI	
6		渡辺 陽子	株式会社GPI	
7		泉谷 陽子	個人	
8		扇田 由実	個人	
9		池野 雫	大和物産株式会社	
10		石井 亜実	大和物産株式会社	
11		美川 裕衣菜	大和物産株式会社	
12		米澤 怜生	奈良信用金庫	
13		久井 一真	奈良信用金庫	
14		仲南 陸玖	奈良信用金庫	
15		弓手 日和	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毎年実施しています。

2. 競技方法

- (1) 競技者の出場順は、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。
- (2) 競技者は、自身の競技以外の時間は、会場内の指定の席で他の出場者の競技を見学します。自身の競技順が近づきましたら別途指定する時間に会場外の別室(競技者準備室)で準備を整え、その後、会場内の待機席(舞台に向かって最前列左端)に着席します。
- (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りますので、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) 審査項目等については問題発表の際、2025年度電話対応コンクール「審査委員に対する依頼文」が開示されていますので、ユーザ協会ホームページを参照願います。

3. 審査項目

審査については、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、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てください。

例えば ・お客様の知りたいことをわかりやすく平易な言葉で説明できていたか

・親身になってお客様に寄り添った応対ができていたか

・今後もこの会社のサービスを利用したいと思ったか

・全体として温かみがあり、感じの良い応対であったか

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2025年11月14日(金)に宮城県仙台市にて開催される第64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。

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を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、日常の電話応対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對し的確に答える。
- 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お勧めする。

状況設定

会社名：牛たん 遊佐（ぎゅうたん ゆうざ）
応対日時：2025年11月14日（金）午前10時
応対者（競技者）：片倉 潤（かたくら じゅん）
お客様（模擬応対者）：問い合わせをしてきたお客様
※応対者、お客様ともに男女は特定していません

▶ 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名が遊びに来るので、夫婦でもてなしたいと思った。

模擬対応者（お客様）	対応者（片倉 潤 社員）
	（電話のベルが鳴る）
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。」	1「・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・」
4「・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・」	3「・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・」
6「・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・」	5「・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・」
8「検討して申し込みます。」	7「・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・」
	9「・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・」 （終 話）

- ・以下の2頁は、「牛たん 遊佐」の通販サイトの抜粋です。(写真はイメージです。)
- ・「商品一覧」で表されるのは、この頁と次の頁の「テールスープ、漬物、シチュー」までです。

牛たん 遊佐

電話でのお問い合わせ：☎0120-20-6660
受付時間：午前9時～午後5時(月曜日～金曜日)

トップページ

商品一覧

よくある質問

会社情報



商品一覧

(表示した金額は全て消費税込みの金額です)

牛タン

※牛タンは全て冷凍配送いたします。



極みの牛タン・塩味

創業40年の当店のゆるぎない人気を誇る伝統の逸品。食べやすい厚さ(5～7mm程度)で、どなたでもおいしく召し上がれます。

- ・90g：1,800円(6枚入り)
- ・120g：2,400円(8枚入り)
- ・150g：3,000円(10枚入り)



極みの牛タン・味噌味

当店オリジナルの自家製の味噌で味付け、味噌本来の旨みを活かしました。食べやすい厚さ(5～7mm程度)で、その濃厚な味わいはご飯にもぴったりです。

- ・90g：1,800円(6枚入り)
- ・120g：2,400円(8枚入り)
- ・150g：3,000円(10枚入り)



厚切り牛タン・塩味

「タン元」と呼ばれる希少部位から切り出した贅沢な逸品。厚さは10mm程度で、ジューシーな食感。食べ応えのある人気商品です。

- ・90g：2,250円(3枚入り)
- ・120g：3,000円(4枚入り)
- ・150g：3,750円(5枚入り)



厚切り牛タン・味噌味

「タン元」と呼ばれる希少部位から切り出し、当店オリジナルの自家製の味噌で味付けしました。厚さは10mm程度でジューシーな食感。その濃厚な味わいはご飯にもぴったりです。

- ・90g：2,250円(3枚入り)
- ・120g：3,000円(4枚入り)
- ・150g：3,750円(5枚入り)

牛タン ギフトセット

※ギフトセットは全て化粧箱に入れた上で、冷凍配送いたします。



遊佐 牛タンセット

当店人気No.1の「極みの牛タン」と、希少部位から切り出した「厚切り牛タン」をセットにしました。味も塩味・味噌味の2種類をご用意。食べたい分だけ解凍してお召し上がりいただくこともできますので、幅広い層への贈り物として喜ばれます。

〈2～3名様向け〉

8,600円(送料無料)

- ・極みの牛タン(塩味) 90g×1個
- ・極みの牛タン(味噌味) 90g×1個
- ・厚切り牛タン(塩味) 90g×1個
- ・厚切り牛タン(味噌味) 90g×1個

〈4～5名様向け〉

13,700円(送料無料)

- ・極みの牛タン(塩味) 90g×2個
- ・極みの牛タン(味噌味) 90g×2個
- ・厚切り牛タン(塩味) 120g×1個
- ・厚切り牛タン(味噌味) 120g×1個

遊佐 御膳セット 2名様向けのセットです

牛タンとテールスープ、南蛮味噌漬け、おみ漬けをセットにして、お店で味わえる味を再現しました。

伝統の牛タンを味わっていただける御膳セットAと、厚切り牛タンもプラスしてご賞味いただける御膳セットBの2種類をご用意。

〈御膳セットA〉

8,400円(送料込み)

- ・極みの牛タン(塩味) 120g×1個
- ・極みの牛タン(味噌味) 120g×1個
- ・牛タン入りテールスープ 250g×2個
- ・南蛮味噌漬け 100g×1個
- ・おみ漬け 100g×1個

〈御膳セットB〉

8,650円(送料無料)

- ・極みの牛タン(塩味) 90g×1個
- ・極みの牛タン(味噌味) 90g×1個
- ・厚切り牛タン(塩味) 90g×1個
- ・牛タン入りテールスープ 250g×2個
- ・南蛮味噌漬け 100g×1個
- ・おみ漬け 100g×1個

(表示した金額は全て消費税込みの金額です)

テールスープ、漬物、シチュー

※【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リ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

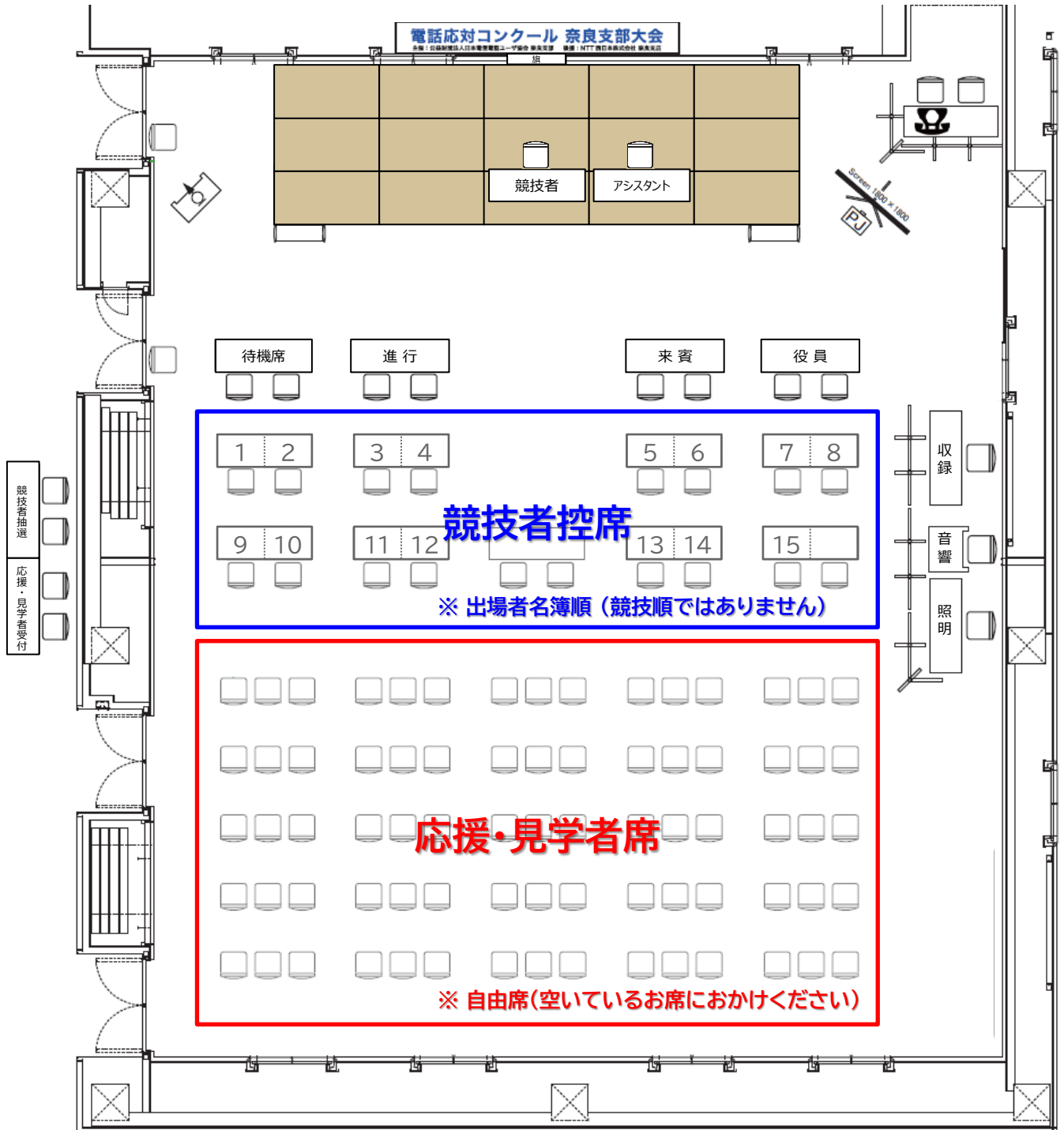
(牛タンの1人当たりの分量) 1人当たりの分量は、90g～150gが目安です。
(牛タンの産地) 主に、アメリカ産、オーストラリア産、ニュージーランド産です。
(牛タンの保存期間) お届け後、約半年間冷凍保存が可能です。必ず冷凍庫で保存してください。
(牛タンの解凍方法) 召し上がる前日に冷蔵庫に移し12時間程かけて解凍してください。

電話対応コンクール奈良支部大会 過去(5年間)の上位入賞者

年度別	入賞者氏名	所属事業所名	記事欄
2024年度	柴山 順子	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)	第63回全国大会出場
	扇田 由実	個人	
	中村 絵梨奈	SMBC日興証券株式会社	
	美川 裕衣菜	大和物産株式会社	
	泉谷 陽子	個人	
2023年度	小松原 純	大和物産株式会社	第62回全国大会出場
	柴山 順子	株式会社アイ・エヌ・ジー・ドットコム	
	泉谷 陽子	JWマリオット・ホテル奈良	
	扇田 由実	個人	
	甲野 有美	個人	
2022年度	柴山 順子	サロンドロワイヤルコールセンター	第61回全国大会出場
	甲野 有美	個人	
	松本 菜苗	サロンドロワイヤルコールセンター	
	井上 知子	佐川急便株式会社 御所営業所	
	門田 悠	大和物産株式会社	
	松本 ゆかり	佐川急便株式会社 大和高田営業所	
2021年度	箭野 礁	SMBC日興証券株式会社	第60回全国大会出場
	柴山 順子	サロンドロワイヤルコールセンター	
	岩永 和美	SMBC日興証券株式会社	
	松本 ゆかり	佐川急便株式会社 大和高田営業所	
	國友 美岐	大和物産株式会社	
	宮下 康平	パナソニック株式会社	
2020年度	泉田 真由美	SMBC日興証券株式会社	第59回全国大会出場
	小林 真由美	SMBC日興証券株式会社	
	乾 恵美	個人	
	井上 知子	佐川急便株式会社御所営業所	
	徳田 博之	佐川急便株式会社御所営業所	

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



お客様の笑顔を想い、

価値を届ける応対を

第64回

電話応対 コンクール 全国大会 in 仙台

第28回
企業電話応対コンテスト
成績発表会

2025
開催日 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。

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>