ユーザー協会ニュース 2026年10月号

新潟・下越ブロック事務局
〒951-8133 新潟市中央区川岸町1-38-4
TEL:0120-221-730 FAX:0120-567-668 E-mail user.nk@jtua.or.jp
【受付時間 9:00～17:00 土日・祝日除く】

2026年度 電話応対コンクール新潟・下越ブロック大会
入賞者(新潟県大会出場者)決まる！



8月26日(水)に「2026年度電話応対コンクール新潟・下越ブロック大会」を録音審査方式により開催しました。14事業所65名の選手が参加され、事前に収録した音源をもとに審査を行いました。

選手の皆様は「言葉を交わし、想いをつなぐ」のテーマにふさわしく、日頃の業務で培ったお客様応対をみごとに披露されておりました。

優勝した大槻 史恵さん(㈱頸城建工 住まいのリフォーム専門店アクト)をはじめ本ブロック大会の入賞者14名は、9月30日(水)開催の新潟県大会に出場し、11月13日(金)福岡市で行われる全国大会を目指します。入賞された皆様、誠におめでとうございます。また、出場された選手の皆様、大変お疲れ様でした。

なお、ブロック大会の詳細な結果はユーザ協会新潟支部ホームページに掲載しております。(注)本記事の内容は2026年9月1日時点の情報に基づき作成しております。

2026 電話応対コンクール 新潟県大会・ブロック大会 ★特設サイトはこちら★

新潟支部ホームページの「電話応対コンクール特設サイト」から入賞者、出場選手の応対模様を聞くことができますので、是非お聞きください。「電コン 新潟」で検索！

←特設サイトQRコード(スマートホンはこちらからも)

<新潟県大会>
開催日時 ： 2026年9月30日(水)午前10時～(予定)
会 場 ： 新潟グランドホテル 新潟市中央区下大川前3ノ町2230番地
・競技見学について事前の予約は必要ございません、当日受付へお越し願います。

【募集】 「2026年度企業電話応対診断のご案内」

日頃の電話応対を専門インストラクターが診断し、改善方法を的確にアドバイスいたします。「企業電話応対診断」に是非ご参加ください。

【実施概要】

■診断期間：２０２６年１０月26日(金)～30日(金)
■料金 ：会員無料 一般3,300円（税込）
■申込期間：２０２６年9月28日(月)～10月16日(金) 申込締切

※年１回限りの実施となりますので、ご承知おきください。
※ なお、申込方法等詳細は今月の同梱チラシでご案内していますのでご覧ください。

【募集】 “現場を動かす リーダーのための” コミュニケーション実践研修【6時間】

この研修では、現場リーダーが陥りがちな上司と部下との「板挟み」の構造を理解し、自分の役割にふさわしい対応や上司・部下とのコミュニケーションのポイントや状況に応じて柔軟に対応する考え方などを学び、組織内の連携強化や業務改善につなげることを目指します。

※受講対象者：グループリーダー、チームリーダ、チーフ、係長クラスまたは、将来的にマネージャーとして育成・期待される層等

■日時：2026年11月27日(金) 9:30～16:30
■会場：NOCプラザ ２０１号 新潟市東区卸新町2丁目８５３番地３
■料金：会員5,500円（税込） 一般7,700円（税込）
■定員：先着 10名 <募集定員になり次第締め切ります>

＊お申込み方法等詳細は、今月の同梱チラシ等でご案内しています。

＊裏面もご覧ください。

ニャン子先生の電話おもしろコラム　第29話

～電話応対に癖や自己流の課題が出ていないかにゃ？～（前編）

ニャン子です。4月入社や異動してきたメンバーも、半年が過ぎて電話応対で任された仕事を自分で判断しながら一生懸命に対応している状況でしょうか。基本はできるようになっていても、応用力を求められる対応や、イレギュラー対応はまだ難しいレベルかもしれませんね。ぜひ頑張ってスキルアップしていきましょう！

この頃になると自分の癖が出たり、我流で応対することが目に付くようになります。例えば、忙しい時や自信がない時に『早口』になるとか、説明や提案で「あのう」「えーっと」などの『口癖』が出たりします。また相手の要望を聴かずに（聴いていても自分の思い込みで）会話を進めてしまうのもこの頃にありがちな応対です。

応対力がついてきた時だけに、細かいことを指導すべきかどうか迷われると思いますが、ここは正念場です。今できているスキルを褒めて、気になる課題を具体的に明示しましょう。

先ずは自分で課題に気づいてもらうことがポイントです。実際の応対を録音できると明らかですが、難しければ応対を終了したあとその場ですぐに指導します。

例えば①「わかりやすい説明ができているのに」と褒めてから、「早口で聞き取りにくいところがあるよ」「ご高齢の相手にはもう少しゆっくり話した方が伝わるよね」「早口だと相手が質問したくてもできないと思うよ」。

②「簡潔に丁寧な説明ができているのに」と褒めてから、「『あのう』『えーっと』と口癖が多くて説明を分かりにくくしているのが残念だよね」。

（＊思い込みで会話を進めている場合の指導については次回お伝えしますにゃ。）

電話応対の基本ができるようになったとはいえ、まだまだ難しいのが電話応対です。慣れてきた今だからこそ、ありがちな課題や気になる癖を指導して欲しいタイミングです。優しく見守りながら、できているところはしっかりと褒めて、指導すべきところはご自分の体験なども交えながら“具体的なアドバイス”で指導していきましょう！



電話応対で迷うことや気になること、人材育成などでのちょっとしたお悩みをいつでも“ニャン子メール”にご相談下さい！　相談無料！秘密厳守！あなただけに応対の秘訣をお教えしますにゃ。

メールの宛先は　nyanko.niigata@gmail.com　まで。

事務局ひとくちメモ

最近、「リスキリング」という言葉をよく耳にします。これは「新しいスキルを学び直す」という意味で、職業能力の再開発、再教育のことを意味します。
当協会でもｅラーニングを会員無料で提供しています。是非一度ご利用下さい。
くわしくは　https://www.pi.jtua.or.jp/niigata/または「電コン 新潟」で検索！