

ICT活用推進と電話応対教育などのお役立ち情報をお届けします。

issue

No.269

# テレコミ news

-テレコミュニケーションニュース-

2026.  
January

1

新年あけましておめでとうございます。  
本年もよろしくお願い申し上げます。

公益財団法人 日本電信電話ユーザ協会  
大阪支部 支部長 矢部 正昭 / 事務局一同

第64回

## 電話応対コンクール全国大会in仙台

～大阪府代表 中村風大さん「優良賞」を受賞～

大会結果

2025年11月14日(金)仙台サンプラザホールにおいて、第64回電話応対コンクール全国大会を開催。

47都道府県の予選を勝ち抜いた56名の選手がビジネスにおける電話応対日本一の栄誉をかけて競技に挑みました。

2025年度のコンクールのテーマは「お客様の笑顔を想い、価値を届ける応対を」に設定。選手は、牛タン製品の製造、販売およびレストラン事業を展開する企業の通販サイトの運営及び問合せ窓口担当として、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の問合せにお応えした上で、お客様の購入の用途をお訊きして、ご意向に沿った商品をお勧めし、お客様に「電話をかけてみてよかった」と思っていたらいいような電話応対を競いました。



▲ 競技終了後の中村さん(中央)と職場の応援者

大阪府代表で全国初参加の中村風大さん(株式会社ドコモCS関西)は、お客様に寄り添った自然な応対で競技にのぞまりましたが、上位入賞とはならず、優良賞受賞という結果になりました。

中村さん、大会までの日々の練習、また大会当日の競技への挑戦、お疲れさまでした。



▲ 競技中の中村さん

中村さん、素晴らしい電話応対を見せていただき本当にありがとうございました。  
選手の応援に駆けつけていただいた関係者の皆さん、大変お疲れさまでした！





# コミュニケーション能力向上研修

～どこが違う? AIの応対と人間の応対～

近年におけるAIの進歩はめざましく、技術は数年前と比べて、圧倒的に進化しています。そのため、2030年には、サービススクールの半数はAIになるという予測もあり、電話応対者も然りです。AIは「音」、人間は「声」。人間にできて、AIにできないことは何か。そこから「言葉」や「話し方」の重要性を考え、AI時代を先取りする、電話応対力を探っていきましょう。

日時

2026年 3月10日(火)

10:00 ▶ 16:00

場所

大阪トヨペットビル 9F 大ホール

〒550-0012 大阪市西区立売堀3-1-1  
※中央大通り「阿波座駅東」交差点東南側(りそな銀行東側)

講師

コミュニケーション能力研究会 主宰

岡部 達昭氏

〈電話応対技能検定委員会 検定委員〉



研修テーマ  
(予定)

徹底検証2025年電話応対コンクール

## 研修詳細

定員	40名 ※申込人数が5名以下のときは中止になる場合があります。
参加費	1名 6,600円(税込) 〈大阪支部会員 1名 3,300円〉(税込・テキスト代込)
申込方法	ユーザ協会大阪支部ホームページにあるweb申込みフォームよりお申込み下さい。 <b>URL</b> <a href="https://www.pi.jtua.or.jp/osaka/">https://www.pi.jtua.or.jp/osaka/</a> 申込受付後、連絡責任者の方へ受付案内と請求書を送付いたします。
申込締切	2026年 3月3日(火) ※先着順、定員になり次第締切

- 【注意事項】 ●申込受付後、上記締切日以降のキャンセルは請求相当額を申し受けます。  
●一度ご入金いただいた費用は返金出来かねますのでご了承下さい。

お問合せ先

(公財)日本電信電話ユーザ協会

大阪支部 事務局

TEL 06-6534-8618

MAIL [osaka@jtua.or.jp](mailto:osaka@jtua.or.jp)

大阪支部 NEWS