

# 第67回「2025年度 電話応対コンクール島根県大会」

## 大会概要

開催日：2025年10月6日(月)

開催場所：ホテル一畑（松江市千鳥町30）

### 1. 開会式(12:30～12:50)

- ・主催者挨拶
- ・来賓紹介
- ・来賓挨拶
- ・主催者紹介
- ・審査委員紹介
- ・審査基準並びに競技上の注意

### 2. 機器の取扱い説明等（12:50～13:00）

### 3. 競技（13:10～16:00）

※5競技終了後、採点調整・報道対応(13:30～13:50)

- ・競技再開（13:50～16:00）

### 4. 表彰式（16:40～17:00）

- ・成績発表
- ・表彰
- ・講評

### 5. 閉会式（17:00～17:10）

### 6. 記念撮影（17:15～17:25）

### 7. 懇親会（17:30～18:45）

※予定時間は、前後する場合がありますのでご了承ください。

## 2025年度 電話対応コンクール島根県大会の実施方法等について

1. 実施主体  
主 催 (公財)日本電信電話ユーザ協会 島根支部  
後 援 NTT西日本株式会社 島根支店
2. 開催日時 2025年10月6日(月) 12:30～
3. 開催場所 ホテル一畑 (松江市千鳥町30) TEL:0852-22-0188
4. 受付場所 ホテル一畑 1階 南側(宍道湖側)の正面入り口に入って左手で受付を行います。  
出場選手は、12:00までに集合し、受付を完了してください。  
※昼食については、主催者では準備しませんので、自己解決をお願いします。
5. 競技順番 大会当日、受付において抽選を行い決定します。
6. 県大会問題 今年の電話対応コンクール島根県大会の問題は、次のお客様情報で実施します。

「2025年度電話対応コンクール 島根県大会用 お客様情報」のとおり

※スキルアップ研修会で使用のもの

7. 応援の方  
選手1名につき2名以内の応援聴講が可能です。(事前の申し込みが必要です。)  
競技終了者は、他の選手の競技を聴講することが可能です。  
応援を希望される方は、別紙「応援申込書」にご記入の上、FAXまたはメール添付で9月22日(月)までに事務局へご送付ください。  
応援メッセージを受け付けます。島根支部事務局あてに10月1日(水)16:00までにFAXまたは、メール添付でご送付ください。(任意の様式で結構です。大きさは「A3」以内としてください。)  
FAX 番号 : 0852-61-0800  
E-mail : t.tachibana@jtua.or.jp
8. 表 彰  
優勝、準優勝、第3位、優秀賞(4名)の合計7名を当日の表彰式で表彰します。  
優勝者は、11月14日(金)に仙台市の「仙台サンプラザホール」で開催される全国大会に島根県代表として参加していただきます。  
なお、準優勝、第3位の方も研修生として全国大会に参加していただきます。また、優勝者の付き添いとして、同職場の方(1名)にも全国大会に参加していただきます。(交通費、宿泊ホテルはユーザ協会が負担します。)  
また、島根県大会の競技映像を後日、島根支部ホームページで公開予定です。  
【島根支部ホームページ:<https://www.pi.jtua.or.jp/shimane/>】
9. その他  
大会会場で撮影した写真、映像については、ユーザ協会の印刷物、ホームページ、資料用DVD・CD等に使用させていただく場合がありますので、ご了承くださいますようお願いいたします。

## 2025年度 電話対応コンクール 島根県大会用 お客様情報

<b>【島根県大会用】</b>	
島根県大会では、以下のお客様情報で競技を行います。	
問題	<p>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。</p> <p>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。</p>
注意事項	<p>〈注意事項〉</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>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。</li> <li>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。</li> <li>その他(競技について) <ol style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>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。</li> <li>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。</li> <li>④「お客様情報の例」に記載された情報の「お客様名」、「確認したい点」、「牛タン購入の理由」は、全国大会では変更される予定です。</li> </ol> </li> </ol>
応対日時	2025年11月14日(金) 午前10時
競技者 (あなた)	片倉 潤 (かたくら じゅん) 社員 (男女は特定していません)
お客様 (模擬応対者)	原田 真琴 (はらだ まこと) (男女は特定していません)
確認したい点	配送日を指定したいのですが、気を付けることはありますか。
牛タン購入の理由	還暦を迎える家族がいるので、家族皆で牛タンでお祝いをしたいと思っている。

# 2025年度 電話対応コンクール島根県大会 応援・聴講申込書

## 【参加事業所以外 一般申込用】

FAX : 0852-61-0800

E-Mail : t.tachibana@jtua.or.jp

ユーザ協会島根支部 事務局あて

申込み締切 : 2025年9月22日(月)

事業所名		
住 所	〒 —	
電話番号	— —	
聴講申込者	ふりがな	役職:
聴講申込者	ふりがな	役職:

※応援・聴講をご希望の方は、事前の申し込みが必要です。

※応援・聴講者は、1社につき2名以内でお申し込みください。

※応援・聴講者が多数の場合は、入場制限を設けさせていただく場合があります。