


第71回 電話応対コンクール 東京大会

2023年 9月21日（木）

会場：北とぴあ さくらホール

東京都北区王子1-11-1

主催  公益財団法人日本電信電話ユーザ協会
東京支部

後援 NTT東日本 東京事業部
株式会社NTTドコモ
NTTコミュニケーションズ株式会社

ご来場の皆様へお願いとお知らせ

- ①入場の際は、必ず受付をお願いします。
- ②会場への入退場は、競技の妨げになりますので競技の合間をお願いします。
- ③会場内では携帯電話の電源はお切りいただくか、マナーモードに設定いただき、通話はお控えください。
- ④競技中はフラッシュやライトを使用しての撮影や、シャッター音は競技の妨げとなりますので、お控えください。
- ⑤応援のための横断幕・のぼり旗の設置については、危険ですのでご遠慮願います。
- ⑥貴重品・バックは手元から離さずお持ちください。
- ⑦会場内でのペットボトル等での給水以外の飲食は禁止とします。
- ⑧ビデオ撮影は指定の位置（会場前方左右）での撮影をお願いします。
なお、ご自身の席でビデオ撮影をする場合は、ビデオの高さは目線の高さを越えないようにお願いします。
- ⑨会場内及びロビーは禁煙です。喫煙は1階入り口横の喫煙所をご利用ください。

あらかじめお近くの非常口をご確認下さい。

地震・火災等の災害が発生し、避難の必要がある場合は、会場スタッフの指示・誘導にしたがって行動するようお願いいたします。

大会スケジュール

1. 開 会 式	9時45分
	(1) 開会挨拶	
	(2) 競技及び審査方法説明	
2. 競 技 開 始	10時10分
競技 < 5名>	(競技番号 01~05) 10時10分~10時35分	(25分)
	《休憩・審査基準点の調整》	
競技 < 10名>	(競技番号 06~15) 10時45分~11時35分	(50分)
	《休 憩》	
競技 < 5名>	(競技番号 16~20) 11時45分~12時10分	(25分)
	《昼 食 休 憩》	
競技 < 10名>	(競技番号 21~30) 13時10分~14時00分	(50分)
	《休 憩》	
競技 < 10名>	(競技番号 31~40) 14時10分~15時00分	(50分)
	《休 憩》	
競技 < 10名>	(競技番号 41~50) 15時10分~16時00分	(50分)
	《休 憩》	
競技 < 2名>	(競技番号 51~52) 16時10分~16時20分	(10分)
	※競技の進行状況により、時間は変動する場合がございます。	
3. 競 技 終 了		16時20分
4. 表 彰 式	17時30分
	(1) 大会会長挨拶	
	(2) 来賓挨拶	
	(3) 入賞者発表	
	(4) 表 彰	
	(5) 審査委員長講評	
5. 閉 会	18時30分

実施要領

競技方法 及び 留意事項

競技は「2023年度 電話対応コンクール問題（全国大会版）」により、競技会場に設置した電話機を使用して、模擬対応者と電話対応の実演を行い、その技量を競います。（注1）

- (1) 競技は事前の web 抽選により決定した競技番号順に行います。
競技にあたっては『競技番号』を使用し、競技者氏名は審査委員には通知しません。
 - (2) 競技者は模擬対応者に電話し、「私は ○番です」と**競技番号**を告げ、いったん電話を切ります。
再度、競技者はお客様役の模擬対応者に電話をかけて競技を開始します。
 - (3) 競技時間は「3分以内」です。
競技時間は、模擬対応者の第一声から始め、電話の終話（競技者が受話器を置いた）時点までを計測します。
 - (4) 競技席にはコンクール問題、鉛筆、メモ用紙、電卓を用意します。
競技の際、競技問題を見ること及び、メモを取ることは自由です。但し、競技開始前にご自身の覚えたスクリプト等を書き留めることはお控えください。
 - (5) 競技席には競技者が作成したメモやスクリプト等を持ち込むことは禁止です。
また、タイム計測を目的とした時計やストップウォッチ等の持込も禁止とします。
- (注1) 「2023年度電話対応コンクール問題」のお客様情報（「注文理由」、「食事制限の内容」）は事前に関示しません。

審査方法（採点及び順位の決定）

- (1) 5名の審査委員が「2023年度審査基準」に基づき選手毎の採点を行い、合計点により順位をします。（1人当たり持ち点100点/合計500点）
- (2) 同点の場合、審査委員5名の採点結果の最高点と最低点の差分が少ない選手を上位とします。
差異がない場合は、審査委員全員の協議により順位を決定します。

表 彰

- (1) 入賞者については、優勝1名、優秀賞3名、優良賞6名とし、賞状・副賞が授与されます。
- (2) 本大会において「優勝」及び「優秀賞」を受賞された方々は、2023年10月20日（金）に札幌文化芸術劇場（北海道）にて開催する全国大会へ東京都代表として出場していただきます。

<全国大会>

【日 程】 2023年10月20日（金）

【場 所】 札幌文化芸術劇場 hitaru（北海道札幌市中央区北1条西1丁目）

そ の 他

- (1) コンクール当日、審査委員に事故等が発生した場合は、開始時間を遅らせる場合もありますが、欠席が確定した場合は、欠席した審査委員を除いた審査委員で審査を行います。
- (2) 災害等により、会場審査の全部又は一部の実施が不可能となった場合は、後日、録音審査等切り替え実施することとし、その場合は、発生した際に周知いたします。

2023年度 審査基準

2023年度 電話対応コンクール 審査基準に基づき審査します。

【今年度審査基準】 https://www.itua.or.jp/wp/wp-content/uploads/2023/03/2023_shinsakijun.pdf

<p>①最初の印象 (初期対応) 5点</p>	<p>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</p>
<p>②基本対応スキル 20点</p>	<p>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、対応用語、相づち、口癖、場にあった表現の工夫等</p>
<p>③コミュニケーション スキル 20点</p>	<p>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</p>
<p>④情報・サービスの 提供 20点</p>	<p>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 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</p>
<p>⑤最後の印象 5点</p>	<p>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</p>
<p>⑥全体評価 30点</p>	<p>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対応があります。反対に、(1)～(5)の評価には問題があっても、好感の持てる対応もあります。</p> <p>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。電話対応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。</p> <p>例えば</p> <ul style="list-style-type: none"> ・電話をかけた目的を、お客様が容易に納得いただけけるように説明した ・親身になってお客様に寄り添った対応であった ・商品の紹介がわかりやすかった ・全体として温かみがあり、感じの良い対応であった ・今後もこの会社と取り引きしたいと思った

出 場 選 手 名 簿

＜敬称略＞

競技No	地区協会名	氏 名	会 社 名	記 事
1	千代田(録音)	吉田 優里	三井住友海上火災保険株式会社	
2	新宿	高見澤 綾	三井住友カード株式会社	
3	新宿(録音)	大高 美紀	創価学会本部	
4	港	天沼 まりあ	株式会社SBI証券	
5	多摩中央	滝田 冴美	佐川急便株式会社 三多摩営業所	
6	多摩中央	長谷川 綾子	カシオ計算機株式会社 羽村技術センター	
7	上野	佐々木こころ	株式会社アルファネット	
8	池袋	佐藤 史明	みずほ証券株式会社	
9	千代田	坂本 拓海	みずほ証券株式会社	
10	千代田	橋村 敬義	SMBC日興証券株式会社	
11	新宿	石川 晴美	株式会社SBI証券	
12	武蔵野中央	富永 健太	みずほ証券株式会社	
13	東京東	原田 めぐみ	ライオン株式会社	
14	東京東	谷 竜馬	日興ビジネスシステムズ株式会社	
15	上野	横田 泰子	ライオン株式会社	
16	港(録音)	栗林 藍	株式会社SMBC信託銀行	
17	東京南(録音)	鈴木 秀治	株式会社三井住友銀行	
18	港(録音)	千葉 かおり	株式会社NTT東日本-南関東 テクニカルサービスセンター 東京第二フロント	
19	東京南	道音 由恵	株式会社アルプスビジネスクリエーション	
20	東京南(録音)	高橋 亜紀乃	株式会社三井住友銀行	
21	多摩中央(録音)	大山 千景	カシオ計算機株式会社 羽村技術センター	
22	千代田(録音)	菅沼 奈央	三井住友海上火災保険株式会社	
23	港(録音)	植野 祥子	株式会社ホテルオークラ東京	
24	西東京	白山 壽子	株式会社きらぼし銀行	
25	港(録音)	大木 みどり	株式会社NTT東日本-南関東 テクニカルサービスセンター 東京第二フロント	
26	東京南	加藤 皓紀	SMBC日興証券株式会社	

出 場 選 手 名 簿

＜敬称略＞

競技No	地区協会名	氏 名	会 社 名	記 事
27	新 宿 (録音)	夜部 あずさ	アフラック保険サービス株式会社	
28	東京中央	島袋 幸恵	みずほ証券株式会社	
29	西 東 京	工藤 美希	佐川急便株式会社 町田営業所	
30	新 宿 (録音)	鈴木 伸子	創価学会本部	欠 場
31	千代田 (録音)	大和田 聖子	NTT コムエンジニアリング株式会社	
32	東京中央 (録音)	福間 貴子	みずほ証券株式会社	
33	新 宿 (録音)	佐藤 満菜	株式会社京王プラザホテル	
34	港	廣澤 愛美	株式会社SBI証券	
35	武蔵野中央	木村 静香	みずほ証券株式会社	
36	新 宿 (録音)	鈴木 菜月	アニコム損害保険株式会社	欠 場
37	武蔵野中央	高安 正樹	みずほ証券株式会社	
38	池 袋 (録音)	原 里 美	株式会社東京海上日動コミュニケーションズ	
39	池 袋 (録音)	三上 睦子	NTTファイナンス株式会社	
40	東京中央	野中 すみれ	株式会社阪急阪神ホテルズ	
41	新 宿 (録音)	寺門 文人	SBI損害保険株式会社	
42	千代田	岡本 英子	みずほ証券株式会社	
43	港	村田 隆彦	みずほ証券株式会社	
44	新 宿	沼田 三枝	エステー株式会社	
45	港 (録音)	埴 啓 介	トヨタモビリティ東京株式会社	
46	多摩中央	緒方 祐佳	武陽ガス株式会社	
47	池 袋 (録音)	金澤 富士枝	株式会社NTT東日本-南関東 テクニカルサービスセンタ 東京第一フロント	
48	新 宿 (録音)	菊地 真由美	東京海上日動火災保険株式会社	
49	池 袋 (録音)	前田 孝史	株式会社NTT東日本-南関東 テクニカルサービスセンタ 東京第一フロント	
50	東京南 (録音)	大野 薫美	株式会社三井住友銀行	
51	池 袋	小杉 裕美子	SMBC日興証券グループ健康保険組合	
52	東京東 (録音)	和田 博之	日興ビジネスシステムズ株式会社	

2023年度電話対応コンクール問題

テーマ

「寄り添う気持ちで、届ける安心と満足」

今年度の問題のねらい

さまざまな買い物インターネットやSNSを利用して行われています。ホームページ上に掲載された情報を確認しながら手軽に買い物ができることから多くの方が利用しています。その一方で、なんらかの理由で取引がスムーズに進まない場合があります。このような時に電話でのサポートによってお客様に喜んでいただけるケースが多くあります。

今年の問題では、あなたは、食事の宅配サービスを提供している会社の営業担当になっていただきます。ご注文の受付、お問い合わせ対応、ご注文内容の確認、商品発送などを行います。

ホームページで受け付けたお申込みフォームに、お客様に確認しなければわからない内容が書かれていましたので電話をかけて内容を確認してください。例年の問題とは異なりお客様へ電話をかける設定です。以前は個人宅に電話すると「はい〇〇です」と名乗るのが一般的でしたが、近頃では自分の名前を言わずに「はい」とか「もしもし」と出るケースが多くなっています。お客様が安心して話をしてくださるにはどのようにすればよいでしょうか。

また、この会話を通じて得た情報に基づき、お客様に適した商品を紹介してください。

自然な言葉のキャッチボールを通じて「お客様に満足いただける対応」を目指して、トレーニングをして競技に臨んでください。

今年度の電話対応コンクール問題を日常の電話対応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電話をかけた目的を説明する
- ②お客様のニーズを把握する
- ③ニーズに適した商品を紹介する

状況設定

会社名：ユーザー食品サービス株式会社

対応日時：2023年10月20日（金）午前10時

対応者（競技者）：山下 薫（やました かおる）社員

お客様（模擬対応者）：注文をしたお客様 北見 晶（きたみ あきら）

※対応者、お客様ともに男女は特定しておりません

▶ ユーザー食品サービス株式会社の情報

会社所在地	北海道札幌市中央区大通西14丁目7番地	営業時間	午前9時～午後5時（月曜日～金曜日）
電話番号	フリーダイヤル 0120-20-6660（札幌市内限定のフリーダイヤル） 受付時間 午前9時～午後5時（月曜日～金曜日）		
URL	https://www.jtua.or.jp	E-mail	user@jtua.or.jp
企業理念	食を通じてまごころを届ける	従業員	25名
業務内容	食事の宅配	営業エリア	札幌市内

問題

あなたは、ユーザー食品サービス(株)で営業を担当している山下 薫 社員です。ホームページのお申込みフォームで受け付けた注文の中に、備考欄に「食事制限があります」と書かれた注文がありました。この記述と注文商品との関連がわからないため、お客様に電話をして内容を確認してください。また、お客様から聞いた情報に基づき、適した商品の紹介を行ってください。



ユーザー食品サービス株式会社

☎ 0120-20-6660

受付時間：午前9時～午後5時（月～金）

ホーム

商品・料金

注文方法

お申込みフォーム

企業情報



ユーザー食品サービスの 美味しいお食事の宅配



7食分のおかず（主菜：1品、副菜：4品）をまとめて冷凍でお届けします。
お肉、魚、野菜など毎日食べても飽きないさまざまなメニューを揃えた、見て美味しい、食べても美味しいお食事です。
管理栄養士が栄養成分を計算して美味しいメニューを作っています。

商品	特長	金額（税込）
総合栄養バランス食	カロリー、塩分、糖質を抑えたい方におすすめです。うす味でやわらかめに作られています。 〈1食あたりの栄養成分の目安〉 カロリー：240kcal以下、塩分：2.0g以下、糖質：10g以下	7食セット 4,400円
低カロリー食	さまざまな食材を使って240kcalでも美味しく食べ応えがあります。 〈1食あたりの栄養成分の目安〉 カロリー：240kcal以下、塩分：2.5g以下、糖質：15g以下	7食セット 3,850円
減塩食	出し汁や素材の味を活かすことで塩分2.0gでも美味しく味わい深い商品です。 〈1食あたりの栄養成分の目安〉 カロリー：300kcal以下、塩分：2.0g以下、糖質：15g以下	7食セット 3,850円
低糖質食	調理方法を工夫し糖質10gでもボリューム感たっぷりです。 〈1食あたりの栄養成分の目安〉 カロリー：300kcal以下、塩分：2.5g以下、糖質：10g以下	7食セット 3,850円
2つの成分バランス食 （カロリー、糖質）	材料にこだわり、調理方法を工夫しカロリー240kcal、糖質10gでも美味しく楽しんでいただけます。 〈1食あたりの栄養成分の目安〉 カロリー：240kcal以下、塩分：2.5g以下、糖質：10g以下	7食セット 3,850円
やわらか食	見た目も通常の食事と変わりませんので噛む力が弱い方にも美味しく楽しんでいただけます。 〈1食あたりの栄養成分の目安〉 カロリー：300kcal以下、塩分：2.5g以下、糖質：15g以下	7食セット 3,850円

※上記の商品にはご飯は含まれていません。

■オプション

初めてご利用の方はプラス550円（税込）で次の中から1つをご利用いただけます。

※オプションメニュー単品でのご利用はできません

商品	特長	金額（税込）
味噌汁 ※フリーズドライ	野菜がたっぷり入った7種類のお味噌汁です。 ※塩分を抑えたい方にはおすすめしません。	7食セット 1,100円
デザート	洋菓子、和菓子など5種類のデザートです。 ※糖質、カロリーを抑えたい方にはおすすめしません。	5食セット 1,100円
玄米ご飯	生産地と栽培方法にこだわった玄米を使用し、食べやすく、ふっくら炊き上げました。 ※すべてのお客様におすすめできます。	5食セット 1,100円

※取り扱い商品の一部を掲載しています。



ホーム

商品・料金

注文方法

お申込みフォーム

企業情報

1. お申込み方法

お電話またはホームページのお申込みフォームからお申込みください。

2. お届け

宅配便（冷凍）でお届けします。送料は550円（税込）

初回申込みの場合は注文数にかかわらず無料

【お届け日】

お支払方法がクレジットカード決済、代金引換の場合はお申込日の翌営業日に、

銀行振込の場合は営業日の午前9時時点での入金確認分を同日に発送します。

配送希望日は、発送日の翌々日以降の日をご指定ください。

■クレジットカード決済、代金引換の場合

申込日	申込日の翌営業日 A	Aの翌日	Aの二日後
	発送日		配送可能日

■銀行振込の場合

申込日	午前9時時点での 入金確認分 A	Aの翌日	Aの二日後
	発送日		配送可能日

【お届け時間】

①午前中 ②午後2時～4時 ③午後4時～6時 ④午後6時～8時

【不在時の扱い】

宅配業者を利用するので再配達是不在票に書かれた電話番号にご連絡をお願いいたします。

3. お支払方法

銀行振込（先払い）、クレジットカード決済、代金引換（代引き手数料330円（税込））

4. 保存方法

冷凍で保存してください。

※味噌汁は、フリーズドライでお届けしますので常温で保存してください。

5. 賞味期限

容器に「賞味期限」を表記しています。

6. お召し上がり方

容器のまま電子レンジで温めてください。お召し上がり方法は、容器に記載しています。

7. 容器について

容器はご家庭のプラごみとして、お住まいの自治体の分別ルールにより、分別・回収・リサイクルにご協力をお願いいたします。

▶ お申込みフォームに書かれた内容

お申込日	2023年10月19日（木）		
お申込者	北見 晶		
住所・電話番号	札幌市千代田区東神田2-6-9 Tel：011-281-6295		
商品名	総合栄養バランス食	数 量	1個（7食セット）
金 額	4,400円（税込）	支払方法	代金引換
配送希望日	2023年10月25日（水） ①午前中	お届け先	お申込者の住所と同じ
備考欄	食事制限があります		

※初回注文であることを確認済み

▶ お客様情報（模擬対応者用）の例

お客様名	北見 晶（きたみ あきら）
注文理由	仕事が忙しく外食が多い。偏食になりがちだったため、栄養バランスを考えた食事を利用しようと思って初めて注文した。
食事制限の内容	塩分量を抑えること以外に特に食事制限はない。

〈注意事項〉

1. 競技時間は3分以内です。
2. 競技時間は、模擬対応者の第一声から始め、終話（競技者が受話器を置いた時点）までを計測します。
3. 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。
4. お客様は、対応時にホームページを見ることができない設定です。
5. 本文中の会社名、サービス内容などは、すべて架空のものです。
6. 問題に記載された情報の内、お客様情報の「注文理由」、「食事制限の内容」は、各大会でそれぞれ設定します。

▶ 対応スクリプト

模擬対応者（お客様：北見 晶）	競技者（山下 薫 社員）
1 「はい」	（電話をかける）
3 「・・・・・・・・・・・・・・・・」	2 「・・・・・・・・・・・・・・・・」
5 「・・・・・・・・・・・・・・・・」	4 「・・・・・・・・・・・・・・・・」
7 「・・・・・・・・・・・・・・・・」	6 「・・・・・・・・・・・・・・・・」
	8 「・・・・・・・・・・・・・・・・」
	（終 話）

過去3年間の受賞者

【凡例】・優勝及び優秀賞の方は全国大会出場者です。氏名の前にある表示が全国大会の成績です。
 <<◎…全国大会優勝 ○…全国大会準優勝 ☆…全国大会優秀賞>>

<敬称略>

	【第70回 (R4. 10. 13)】	【第69回 (R3. 10. 5)】	【第68回 (R2. 10. 29)】
優勝	☆島袋 幸恵 みずほ証券株式会社 東京中央	島袋 幸恵 みずほ証券株式会社 東京中央	山下 恵 SOMPOコミュニケーションズ株式会社 池袋
優秀賞	☆江口 真由 株式会社帝国ホテル 千代田	西崎 佳子 株式会社JALナビア 東京南	☆谷 竜馬 SMBC日興証券株式会社 東京東
	☆沼田 三枝 エステー株式会社 新宿	☆小杉 裕美子 SMBC日興証券株式会社 池袋	井上 雅美 SMBC日興証券株式会社 千代田
	千葉 かおり 株式会社NTT東日本-南関東 テクニカルサービスセンタ 東京第二フロント 港	池田 純子 株式会社ロイヤルパークホテル 東京中央	谷口 勉 NTTコムエンジニアリング株式会社 千代田
優良賞	矢口 弥生 株式会社ホテルオークラ東京 港	堤 愛美 佐川急便株式会社 相模原緑営業所 西東京	千葉 かおり 株式会社NTT東日本-南関東 テクニカルサービスセンタ 東京第二フロント 港
	廣澤 愛美 株式会社SBI証券 港	谷 竜馬 日興ビジネスシステムズ株式会社 東京東	小杉 裕美子 SMBC日興証券株式会社 池袋
	三上 睦子 NTTファイナンス株式会社 池袋	林 優里 株式会社アルファネット 上野	江崎 富貴子 フィデリティ証券株式会社 港
	大木 みどり 株式会社NTT東日本-南関東 テクニカルサービスセンタ 東京第二フロント 港	江崎 富貴子 フィデリティ証券株式会社 港	倉田 幸枝 SMBC日興証券株式会社 新宿
	織田 容子 佐川急便株式会社 三多摩営業所 多摩中央	谷脇 悠香 SBI損害保険株式会社 港	武居 優希 SMBC日興証券株式会社 東京南
	木村 静香 みずほ証券株式会社 武蔵野中央	金澤 富士枝 株式会社NTT東日本-南関東 テクニカルサービスセンタ 東京第一フロント 池袋	葉本 千佳子 NTTクラリティ株式会社 上野
	石川 晴美 株式会社SBI証券 新宿	持田 英理子 株式会社SBI証券 新宿	三上 睦子 NTTファイナンス株式会社 池袋
	田丸 恵 株式会社NTT東日本-南関東 テクニカルサービスセンタ 東京第一フロント 港	橋村 敬義 SMBC日興証券株式会社 東京南	佐久間 香織 みずほ証券株式会社 上野
	吉信 尚輝 SBIビジネス・イノバーター株式会社 東京南	大和 亜美 株式会社NTT東日本-南関東 テクニカルサービスセンタ 東京第一フロント 港	阿部 茜 佐川急便株式会社 台東営業所 上野
	廣江 悠美子 株式会社SMBC信託銀行 港	亀井 知子 株式会社NTT東日本-南関東 テクニカルサービスセンタ 東京第二フロント 港	佐藤 美紀子 個人参加 東京南

2023年度 電話対応コンクール 全国大会

【日 程】 2023年10月20日（金）

【場 所】 北海道「札幌文化芸術劇場 hitaru」（北海道札幌市中央区北1条西1丁目）

第62回 電話対応コンクール 全国大会 in 札幌

第26回企業電話対応コンテスト成績発表会

開催日 2023年10月20日（金） **会場** 札幌文化芸術劇場hitaru
〒060-0001 札幌市中央区北1条西1丁目

寄り添う気持ちで、
届ける安心と満足



優勝者には総務大臣賞が授与され、
優等者・準優等者には
「電話対応技能検定2級」が
出場者には「電話対応技能検定3級」が
付与されます。



Ⓜ 当日は、大会の様相を
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 日本電信電話ユーザ協会

後援 総務省、北海道、札幌市、公益社団法人北海道観光振興機構、日本商工会議所、全国商工会連合会、一般社団法人電気通信事業者協会、一般社団法人日本コールセンター協会、公益社団法人企業情報化協会、東日本電信電話株式会社、西日本電信電話株式会社、株式会社NTTドコモ、エヌ・ティ・ティ・コミュニケーションズ株式会社

お問い合わせはユーザ協会各都道府県本部へ

 公益財団法人 日本電信電話ユーザ協会 東京都千代田区東船場2-4-1 TEL:03-6362-6660  0120-20-6660  ユーザ協会  検索 <https://www.jtua.or.jp>

大会役員

大会会長	株式会社みずほフィナンシャルグループ	中野 武夫
大会副会長	株式会社新吉	富永 新三郎
同	郊外土地建物株式会社	小川 泰正
競技部長	三和電気土木工事株式会社	島田 晃宏
大会本部長	ユーザ協会東京支部	道場 正史
大会顧問	三菱地所株式会社	明嵐 二郎
同	アサヒビール株式会社	丸山 哲
同	日本電気株式会社	川久保 透
同	株式会社学研ホールディングス	安達 快伸
同	株式会社京王プラザホテル	越野 宏治
同	宮治通信工業株式会社	宮治 誠人
同	櫻井工業株式会社	大参 正人
同	昭島ガス株式会社	平畑 文興
同	株式会社リースキン西東京	遠藤 宗克
同	日本テクニカルサービス株式会社	広瀬 進
同	電気通信産業労働者共済生活協同組合	福嶋 祥人
同	株式会社NTTドコモ	野沢 千晶
同	NTTコミュニケーションズ株式会社	大門 聡
同	NTT東日本 東京事業部	熊谷 敏昌
同	NTT東日本 東京事業部	小俣 雅和
同	NTT東日本 東京南支店	米沢 忠大
同	NTT東日本 東京北支店	金子 朋廣
同	NTT東日本 東京東支店	畑中 直子
同	NTT東日本 東京武蔵野支店	川上 卓郎
同	NTT東日本 東京西支店	上田 達

審査委員

審査委員長	Office Polaris	白井 裕美
審査委員	株式会社ドゥファイン	楠田 奈美
同	株式会社プロフェッショナルアカデミー	阿蘇 裕恵
同	株式会社マナフィス	臼井 奈美
同	元NHKエグゼクティブアナウンサー	黒沢 保裕

模擬応対

模擬応対者	株式会社ポジティブ	金子 みちる
同	株式会社Safari	西岡 幸恵

大会運営スタッフ

1. 司会

蛭田 ひとみ 株式会社帝国ホテル

2. 進行係

星野 成志 上野/東京東地区協会
宇都 恵理子 株式会社不二家システムセンター

3. 計時/集計係

山地 正浩 千代田/東京中央地区協会
三船 ゆかり 東京支部
河野 利恵 東京支部
箕屋 信子 東京支部
岡 悟司 株式会社ドゥファイン

4. 受付/案内係

阿部 学 武蔵野中央/多摩中央/西東京地区協会
石川 久美子 東京支部
土屋 るみ 東京支部
稲留 憲太郎 本部
末次 花佳 三和電気土木工事株式会社
院南 優子 チューリッヒ生命株式会社
花田 真紀子 株式会社ムサシ
海野 恵美子 NTT東日本 東京北支店
馬場 理香 NTT東日本 東京南支店
藤本 光子 NTT東日本 東京北支店

5. 選手係

吉野 広明 新宿/池袋地区協会
北村 貴芳 SBI証券株式会社
阿部 秀美 創価学会
村田 美奈子 株式会社東武キャリアサービス
石原 李桜 株式会社ホテルオークラ東京

6. 付添係

八木 恵美 カシオ計算機株式会社
野尻 三紗子 株式会社帝国ホテル
樋口 ゆかり フィデリティ証券株式会社

7. 表彰係

海野 恵美子 NTT東日本 東京北支店
八木 恵美 カシオ計算機株式会社
末次 花佳 三和電気土木工事株式会社
村田 美奈子 株式会社東武キャリアサービス
石原 李桜 株式会社ホテルオークラ東京
花田 真紀子 株式会社ムサシ

8. 会場係

菊池 徹 港/東京南地区協会
綿引 勉 NTT東日本 東京事業部
渡部 紗織 NTT東日本 東京事業部
小田 香織 NTT東日本 東京事業部
殿岡 晃司 NTT東日本 東京事業部

9. 電話設備係

池田 祐一 NECネットエスアイ株式会社
永井 雄一 NECネットエスアイ株式会社
鈴木 雅人 NECネットエスアイ株式会社

10. プロジェクター・映像係

甕 礼史 NTT-AT
竹内 稔 株式会社アーチ
土屋 秀輝 NTT東日本 東京事業部
本多 輝子 NTT東日本 東京東支店

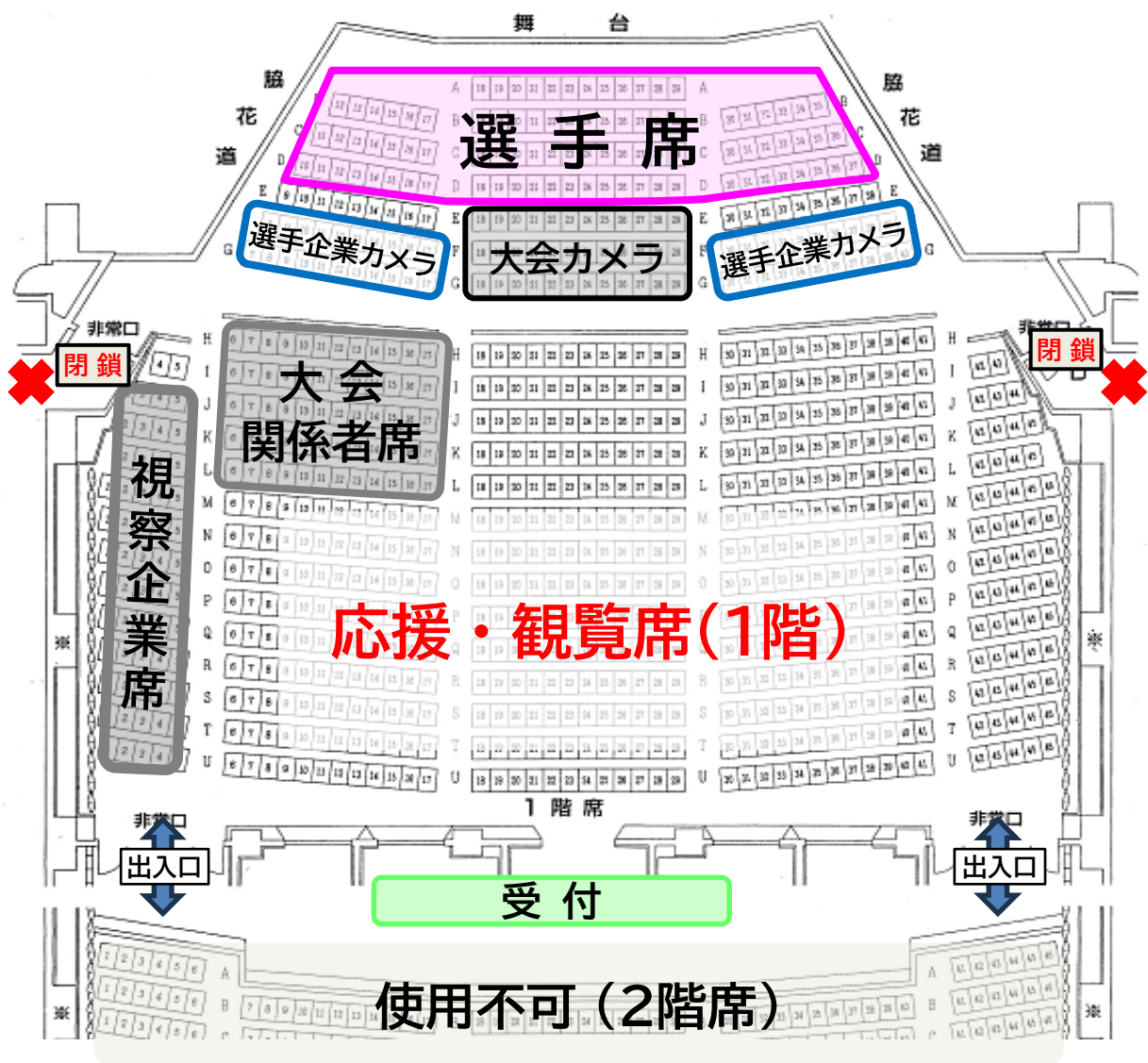
11. 撮影係

道場 正史 東京事業推進部
武井 朋広 NTT東日本 東京事業部
小林 信之 NTT東日本 東京事業部

12. 総括

新山 康夫 東京支部
田中 裕美 東京支部

《 会場レイアウト 北とぴあ さくらホール 》



アンケートのお願い

当協会は、みなさまのコミュニケーション技術向上にお役立ていただくために、様々な活動を実施しています。こうしたユーザ協会の事業について、忌憚のないご意見、ご希望をお聞かせいただきたいと思います。

今後もみなさまのニーズに沿った事業を提供して参りたく、右QRコードより、アンケートにご協力のほどよろしくお願いいたします。



 公益財団法人 **日本電信電話ユーザ協会 東京支部**

〒101-0062

東京都千代田区神田駿河台1-6-5 NTT駿河台ビル 2F

TEL:03-6275-0831 FAX:03-6275-0832

E-mail : ut-tokyo@jtua.or.jp

HP : <https://www.pi.jtua.or.jp/tokyo/>