

「電話応対リモート審査会(予選)」

「電話応対コンクール」の開催について



◆若手育成 × 企業ブランド向上

社会人としての基礎力を磨き、企業価値を高める—— 実践形式で「伝える力」「印象力」を育てる電話応対研修です。

◆就職活動に直結する“電話応対力”を！

面接・インターン・アルバイトでも活ける、“声で伝える力”を実践で学べるチャンスです。

平素より、当ユーザ協会の事業運営に格別のご高配を賜り、厚く御礼申し上げます。

デジタル化が進む現在においても、電話応対は企業の信頼構築や業務品質を左右する重要なコミュニケーション手段です。特にZ世代の若手社員はテキスト中心のコミュニケーションに慣れている一方、電話応対に苦手意識を持つ傾向があり、体系的な教育と実践の場が求められています。

当協会では、毎年「電話応対リモート審査会(予選)」を開催し、4月1日の問題提起からスタートする実践型研修として、多くの企業様にご活用いただいております。また、「電話応対コンクール」は、実践力を競いながら学べる貴重な機会であり、参加者のスキルアップはもちろん、就職活動や企業ブランド価値向上にも大きく寄与します。

さらに、リモート審査会に先立ち、YouTubeによる「映像研修」をご用意し、電話応対の基本から応用までを体系的に習得いただけます。コンクール参加にハードルを感じる場合は、事前研修+リモート審査会のみの参加も可能です。

1. 事前研修

事前研修とリモート審査会を、若手社員等の研修の一環としてご利用ください。

【映像研修(リモート方式)】で実施しますので、職場や自宅で研修が受講できます。】

事前研修は、今年度の問題を例として、どのように対応すべきか、初参加の方へもわかりやすくした研修です。

なお、事前研修には、予選大会へ参加されない方もご参加いただけます。

電話応対コンクールに興味のある方、電話応対レベルの向上を目指す方は、是非お申し込みください。

(社内研修としてもご活用ください。)

(1) 参加料

ユーザ協会会員：無料 / 一般：無料

(2) 出前研修

始めて参加される事業所には、問題に対する事前研修を無料で実施します。

2. 「電話応対リモート審査会(予選)」

(1) 応対日時

2026年7月22日・23日（左記の1日の中で実際の応対時間は5分程度）

※この期間内で参加者の応対時間を調整させていただきます。

(2) 問題・応対方法

① リモート審査会および県大会の問題は、4月1日に発表予定の例題にある「お問い合わせのお客様の例」の1パターンで行います。

※(公財)日本電信電話ユーザ協会ホームページ及び
テレコム・フォーラム4月号をご覧ください。

② 応対方法は、参加事業所指定の電話へ模擬応対者が電話をかけ、問題による応対内容を録音し、後日審査を行った後、個々人に結果レポートをフィードバックいたします。

(3) 審査方法

① 応対時間は3分以内とし、3分を超えた場合は15秒までごとに各審査委員が1点減点します。

② 審査は、ユーザ協会契約講師を含む複数の専門家(電話応対技能限定指導者級保持者)へ委託します。

③ 審査基準については、(公財)日本電信電話ユーザ協会ホームページをご覧ください。

(4) 参加資格

鳥取県内の方

(5) 参加料

ユーザ協会会員：無料 / 一般：3,300円(税込) 1人

(6) 結果通知

審査結果は、8月末頃に結果レポート・音声CDとともに責任者等の方にお送りします。

3. 県大会

リモート審査会の結果、県大会への出場権を得られた方は、9月30日(水)に開催予定の県大会(ホテルニューオータニ鳥取、鳥取市今町2丁目153)へ出場することができます。

(1) 大会会場までの交通費については、最寄りのJR駅(鳥取市内除く)から鳥取駅までの交通費を現金にて支給いたします。

(2) リモート審査会(予選)に参加された方は、当日、副賞(クオカード)をお渡しします。

(3) 表彰

① 優勝	… 優勝カップ/賞状/副賞(1万円分のJCBギフトカード)
② 準優勝	… 賞状/副賞(7千円分のJCBギフトカード)
③ 優秀賞(3位～5位)	… 賞状/副賞(5千円分のJCBギフトカード)
④ 新人賞	… 賞状/副賞(5千円分のJCBギフトカード)

4. 全国大会

県大会優勝者は、11月13日(金)、福岡市の「福岡シングラーニングホール」で開催される全国大会へ鳥取県代表選手として出場していただきます。

なお、県大会の準優勝者および3位の方は研修生として全国大会へ派遣いたします。

(1) 優勝者について

① 全国大会までに参加に必要な知識、スキルアップを事業所に出向き、講師による強化研修を2回(2～3時間)実施します。

② 全国大会開催地までの交通費・宿泊費等は、当協会が負担いたします。

(2) 優勝者の付添人(1人)

全国大会開催地までの交通費・宿泊費等は、当協会が負担いたします。

(3) 準優勝者および3位の方

① 研修生として全国大会へ派遣いたします。

② 旅費・宿泊費等は当協会が負担いたします。

5. 電話応対コンクールサポート研修 (ハイブリット研修)

【電話応対コンクール鳥取県大会参加予定の方、また、参加はしないが、電話応対をスキルアップしたい方を対象】

電話応対コンクール問題を対象に実施するスキルアップ研修会です。

電話応対コンクール県大会審査委員の講師を予定しています。

また、本研修は、県大会模擬応対者を補助講師としてお招きし、県大会と同じ環境でのサポート研修を予定しています。

6. 問い合わせ先

〒680-0007 鳥取市湯所町2-258 NTT湯所ビル内

(公財)日本電信電話ユーザ協会 鳥取支部 TEL(0857)39-2525

担当：田積(たづみ)

内 容	日程・場所等	概 要
問題発表	4/1	・ユーザ協会HP、テレコムフォーラム4月号掲載
事前研修※予選会向け	6/1日～ Web映像視聴	・コンクール問題に沿った電話応対研修をYouTube等にて行います。
リモート審査(予選会)	7/22・7/23いずれか リモート審査(遠隔)	・左記日程で、都合の良い時間帯に指定された電話番号に電話をして、応対模様を録音審査いたします。 (全体で5分程度) ・上位者には、県大会への参加権が与えられます。
県大会サポート研修	8/25.8/26いずれか エースパック未来中心	・県大会参加者は、当協会の契約講師より、模擬応対者との実際の応対内容に対し、その場でフィードバックを行い、県大会に備えていただきます。
鳥 取 県 大 会	9/30 ホテルニューオータニ鳥取	・全国大会出場者を1名選出します。 ・また、上位入賞者複数名は研修生として全国大会を聴講して頂く予定です。
全 国 大 会	11/13 福岡市シングラーニングホール	・全国47都道府県代表で電話応対技能を競い、全国一をめざします。

「電話応対リモート審査会（予選）」・「電話応対コンクール」の概要と流れ

	内容	対象者	場所	時間	方法
電話応対実践研修	事前映像研修	どなたでも	会社等	約60分	YouTube配信
	リモート審査会	どなたでも	会社等	約5分	
電話応対コンクール	県大会サポート研修	原則、予選通過者	現地or会社等からリモート参加	2時間程度	集合＆リモート
	鳥取県大会	予選通過者	ホテルニューオータニ鳥取	半日	集合
	全国大会	鳥取県大会優勝者	福岡シンフォニーホール	2泊	集合

■電話応対コンクールの流れ

申し込み

- 4月1日に「競技問題」がユーザ協会のホームページ上で公開されます。
- 3月末頃にお届けする「テレコム・フォーラム 4月号」に競技問題が記載されています。
- 今年の競技問題は、**例題の1パターンのみ**で行います。

事前映像研修

- 映像（リモート方式）による事前研修を実施します。
 - 参加者には、テキストを無料で配布しますので、理解しやすく、初めての方も安心です。
- ※映像研修のみの受講も可能です。詳しくは事務局にお問い合わせください。

リモート審査会

- 模擬応対者が参加者の職場に電話して、応対内容を録音し後日審査します。
- 職場に居ながらにしてリモート審査に参加できる方式で行います。
- リモート審査の審査結果は、参加者個々人ごとに『審査コメント』と『音声収録CD』を申込責任者にお送りします。（通常5,500円/1人→無料）

◆審査コメント（一部の例）

電話応対コンクール鳥取県予選会審査票		
競技時間： 3 分 ×× 秒		
審査項目及び配点		審査員3名による 項目毎の合計点数
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	・社名等の名乗り、挨拶、相手もしくは用件の確認等、電話の初期対応全般	XX
②基本応対スキル 20点 語調・語感・間・言葉遣い等の音声表現力をチェック	・声の大きさ、話すスピード、間、発声、発音、歯切れのよさ、声の表情、敬語、応対用語、相づち、口癖、馴れ馴れしさ 等	XX
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	・要点把握、傾聴力、訊きだす力、説明力、処理の仕方、手際の良さ 等	XX
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に提供できたかをチェック	・情報提供力、業務知識、企業アピール力、自然なセールストーク 等	XX
⑤最後の印象 5点 電話の最後(クロージング)をチェック	・終わりの挨拶、担当者の名乗り、受話器の扱い、会社に対するイメージ貢献度、最後の印象を含めた全般 等	XX
⑥顧客満足度評価(CS) 30点 営業力や説明力などの部分のスキル評価に留まらず、電話応対全体を通してのお客様満足度をチェック	・目的達成度、丁寧な対応、感謝の気持ち、信頼性、好感度 等	XX
<総評>		
【最初の印象】第一声は、明るいトーンで丁寧にあいさつと名乗りができます。お礼の後、「保存できる期間の確認ですね」ときちんと用件の復唱確認ができます。また、問い合わせに対する適切な回答ができます。お客様の問い合わせに対して、保存期間は伝えていますが、解凍方法も伝えるとともに親切な案内になります。次につながるスムーズな流れで会話をできます。		
【基本応対スキル】聞き取りやすい自然な抑揚、テンポ、表情で会話をできます。		
【コミュニケーションスキル】今回の利用用途を自然に聞き出し、お客様のニーズをきちんと把握しています。お客様の話に対して「すてきなおもてなしをお考え中だと思います」などの共感の言葉がありました。お客様と積極的にコミュニケーションを図ろうとする姿勢が感じられます。		
【情報サービスの提供】HPをご覧いただける状況が確認しています。お客様のベースに配慮しながら、理解が深まる説明ができます。急な予定変更にも対応できるように、化粧箱入りのギフトセットの案内ができます。		
【最後の印象】あいさつが丁寧で、余韻の残るクロージングです。		
【全体の印象】ややタイトオーバーですが、用途の訊き出し方を工夫し、話し方に緩急をつけると、3分以内に收まります。会話を通じて得た情報でニーズを把握し、お客様にとって最適な商品のお勧めができるています。		
審査員3名による総合評価(100点×3名)		XXX
時間超過による減点 (3分超過後は15秒毎に審査員1名につき-1点)		X
総合評価		X

◆音声収録データ

- 自社参加者の音声データをCDに収録しお送りします。
- 日常の電話応対にお役立てください。

以下のような方には、リモート審査会（予選）までの参加を推奨いたします。

- 日常業務の都合により県大会やサポート研修への参加が難しい方。
- 人前で電話応対を行うことに不安を感じる方
- 自社（自身）の電話応対レベルを客観的に評価したい方

審査は、ユーザ協会契約講師等、複数の専門家（電話応対技能検定指導者級保持者）が担当いたします。

また、審査コメントは電話応対診断内容と同様の形式で提供し、通常5,500円の費用がかかるところ、予選会参加者には無料でご提供いたします。本予選会では、電話応対レベルを客観的に評価し、参加者自身の気づきやスキル向上に役立てていただくことを目的としております。

ここまでが実践研修となります。（以下、予選通過者のみ）

サポート研修

- 鳥取県大会への出場権を得られた予選通過者を対象とし、自身のスキルアップを目的として講師より1人1人を対象にアドバイスを行います。
- 研修講師は、中国管内の大会審査委員のご経験もある予定しています。

鳥取県大会

- 9月30日（水）午後から鳥取市の「ホテルニューオータニ鳥取」において公開形式で競技を行います。（※優勝者～5位まで賞品を準備しております。また、初めて参加される方の中から優秀な方へは新人賞を準備しております。）
- 大会模様は、CDに収録し後日お送りします。

全国大会

- 鳥取県大会優勝者は、全国大会に参加していただきます。
- 2026年度の応対コンクール全国大会は、福岡市（福岡シンフォニーホール）を予定しています。