

「第40回 電話対応コンクール 山梨県大会」を開催しました

公益財団法人日本ＩＣＴテレコムユーザー協会 山梨支部（支部長 上原 勇七）は、2026年9月18日（金）、山梨県ＪＡ会館において「第40回 電話対応コンクール 山梨県大会」を開催いたしました。

本大会には、7月に開催された山梨県大会予選会に出場した136名の選手の中から、成績上位40名が出場しました。選手たちは今年度の競技問題に基づき、日頃の練習の成果を存分に発揮し、熱意あふれる電話応対を繰り広げました。

審査の結果、宮下 治江さん（富士山GXホールディングス株式会社）が見事最優秀賞に輝いたほか、優秀賞2名、優良賞5名、奨励賞7名がそれぞれ入賞されました。

最優秀賞を受賞した宮下さんには、2026 年 11 月 13 日（金）に福岡シンフォニーホールで開催される「第 65 回 電話対応コンクール 全国大会 in 福岡」へ、山梨県代表として出場いただきます。

### ＜競技結果＞

- |             |                                                                                                                                                                                |
|-------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ◆ 最優秀賞（１名）  | 宮下 治江さん（富士山 GX ホールディングス株式会社）                                                                                                                                                   |
| ◆ 優 秀 賞（２名） | 川崎 由美子さん（株式会社アルソア慧央グループ）<br>祖父江 薫さん（株式会社アルソア慧央グループ）                                                                                                                            |
| ◆ 優 良 賞（５名） | 芦川 奈々恵さん（株式会社山梨中央銀行）<br>三浦 未乃梨さん（株式会社山梨中央銀行）<br>井出 南さん（富士山 GX ホールディングス株式会社）<br>大塩 理沙さん（富士川町役場）<br>村松 るり子さん（フルーツ山梨農業協同組合）                                                       |
| ◆ 奨 励 賞（７名） | 須田 未来さん（アルティウスリンク株式会社）<br>堀合 由希さん（株式会社アルソア慧央グループ）<br>櫻井 春香さん（北杜市役所）<br>柳本 有紀さん（セコム山梨株式会社）<br>稲葉 美鈴さん（ミュージック ニューウェル）<br>矢吹 眞由美さん（アルティウスリンク株式会社）<br>中川 璃子さん（全国共済農業協同組合連合会 山梨県本部） |



最優秀賞 宮下 治江 さん（富士山 GX ホールディングス株式会社）



優秀賞（2名）

川崎 由美子 さん

（株式会社アルソア慧央グループ）

祖父江 薫 さん

（株式会社アルソア慧央グループ）



入賞者（最優秀賞1名、優秀賞2名、優良賞5名、奨励賞7名）の皆さま  
大会役員、大会顧問、審査委員、模擬応対者の皆さま





『フラワー・ド・ユーザーの櫛田店員』になりきって対応していただきました選手の皆さま 大変お疲れさまでした。

## <2026年度 電話対応コンクール問題>

### ■ テーマ「言葉を交わし、想いをつなぐ」

### ■ 今年度の問題のねらい

今年度の問題の舞台は、生花店です。

誰かに花を贈りたいと思った時、ネットで購入するだけでなく、事前に生花店に電話をかけて希望を伝えたり、直接訪ねてお店の人と話しながら、贈る状況に合った花を選び、購入することがあります。

そこで今年度の問題では、あなたに生花店の店員になってもらい、電話による注文に対応していただきます。お客様は、花を贈りたいという思いを持ち、どのような花にするかをある程度考えた上で電話をかけ、購入まで進むことを前提としています。生花店の店員としてお客様のお話をよく伺い、その場や状況に合った花(商品)をご案内してください。

自然な言葉のキャッチボールを通じて「このお店に電話して良かった」と思っていただけの対応を目指してトレーニングを行い競技に臨んでください。

今年度の問題が、日常の電話対応力向上の一助となることを期待しています。

### ■ 今年度の問題のポイント

- ①お客様からの問い合わせに対する的確に答える。
- ②お客様の購入用途を訊く。
- ③お客様の購入用途に相応しい商品を勧める。

### ■ 状況設定

店舗名称:フラワー・ド・ユーザー(ふらわー・ど・ゆーざー)

対応日時:2026年11月13日(金)午前11時

対応者(競技者):櫛田 真(くしだ まこと)

お客様(模擬対応者):電話をかけてきたお客様

※対応者、お客様ともに男女は特定しておりません

### ■ 問題

あなたは、フラワー・ド・ユーザーの店員の「櫛田 真(くしだ まこと)」さんです。花を贈りたいというお客様から電話がかかってきます。お客様は、贈る目的や相手、状況、予算などについて考えを持った上で電話をかけていますが、お店の方とのやり取りを通じて、最終的に購入する花(商品)を決めたいと考えています。あなたは、まずお客様のご要望などを伺い、それに対して店員としてこの店で取り扱っている商品の中から、その場や状況に合うと思われる花(商品)を案内してください。また、この電話対応により購入が確定しますので、花を受け取りに来店する日時なども確認してください。なお、このお客様はフラワー・ド・ユーザーを過去に利用したことがあり、この生花店のセンスを信頼した上で、電話で注文をしています。