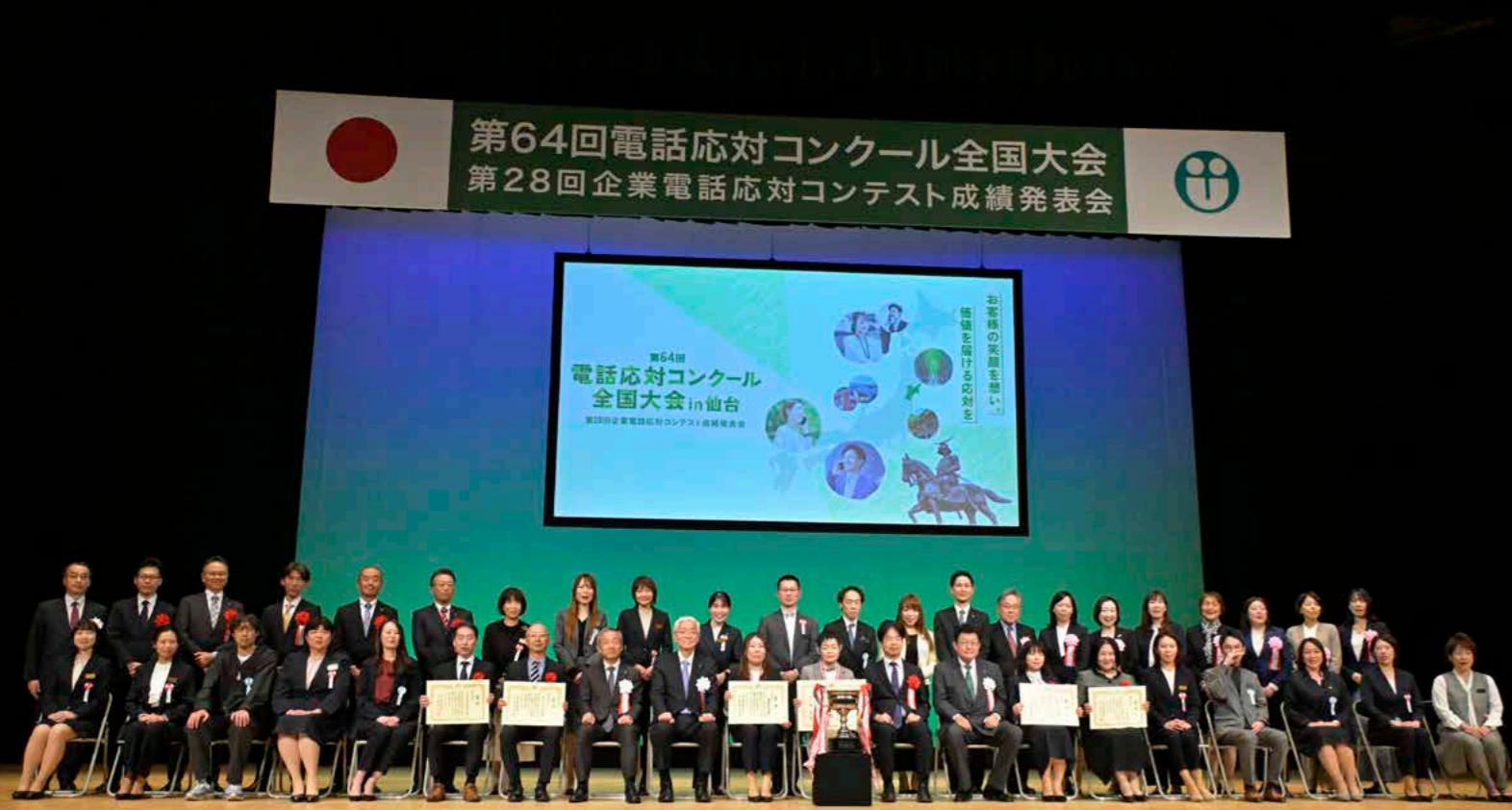




お客様の笑顔を想い、価値を届ける応対を



第64回  
in  
仙台

# 電話応対コンクール全国大会

2025年11月14日(金)、杜の都・仙台に、各都道府県大会に出場した5,839名の中から選ばれた選手56名が集結。  
牛タンの通販サイトを運営する企業の社員として、正確かつ印象の良い応対の技能を競いました。

## 全国から集結した代表56名が実力を余すところなく披露!

これまでの練習の成果を披露する選手へ、観衆は心の中で声援を送ります。  
晩秋の一日、会場は多くの人たちの熱気に包まれました。

### 大会タイムスケジュール



## 大会テーマ お客様の笑顔を想い、価値を届ける応対を

公益財団法人 日本電信電話ユーザ協会が主催する「第64回 電話応対コンクール全国大会」が、仙台市の「仙台サンプラザホール」で開催されました。「お客様の笑顔を想い、価値を届ける応対を」を大会テーマとした今回の大会に、全国各都道府県で5,839名が参加した中から予選を勝ち抜いた56名が、普段から職場で磨き上げてきた技量を最大限に活かし、熱い戦いを繰り広げました。

今年度の問題は、牛タン製品の製造販売を行う企業で通販サイトの運営と問い合わせの窓口を担当している社員と

なり、問い合わせに応じるとともに、どのような用途で購入されるのかをうかがい、それにふさわしい商品をお勧めするという内容です。お客様の発言を聴き、会話を重ね真意を探った上で最善の提案が求められています。質問内容は事前に知られないため、参加選手はさまざまなパターンの回答を想定して練習を繰り返してきました。選手一人ひとりが“価値を届けたい”という想いで挑む様子に引き込まれ、会場内も徐々に熱気を帯び、快い緊張の中で競技が続きました。

### 応援メッセージ

自分を信じて完璧を求めず楽しんでください! 当日は現地に応援に行きます。

本番の強さは努力の証! 業務後の練習の成果を発揮してください。

一度聞いたらファンになってしまふ応対を今年もたくさん聴けて嬉しいです!

全国大会ならではの緊張感を味方に最高の笑顔で挑んでください。

牛タンを食べに仙台まで応援に行きたかったけれど、遠くからパワーを送ります!

すべてを包み込むような明るく温かい声と優しく語りかけるような話しが大好きです。

人柄そのままの穏やかで相手に寄り添った応対を全国大会でも披露してください。

※個人情報保護のため一部内容を加工しています。

### アトラクションブース

開催地・宮城県には、松島や秋保温泉などの有名な観光スポットがあり、また、牛タンやすんだ餅などのグルメも楽しむことができます。会場内のお土産ブースではそうしたお勧めの商品を販売。次回開催地である福岡の観光PRも行われました。

# 受賞された皆さん、おめでとうございます。

優勝された柴山さん(奈良代表)、準優勝の島袋さん(東京代表)、また優秀賞受賞の皆さんに喜びの声をうかがいました。



奈良代表  
**柴山 順子さん**  
株式会社サンドロワイヤル  
(一般社団法人アクティワーカー)



東京代表  
**島袋 幸恵さん**  
みずほ証券株式会社  
ダイレクトチャネル事業部  
東京第2コンタクトセンター



## 自由度の高い問題だからこそできた自然な会話

優勝することができ本当に嬉しく、またありがたく思います。今年の問題は応対の自由度が非常に高く、事前に想定することが難しいため難易度も高く、満足のいく出来とは言えませんでした。最年長で全国大会出場を目指していきましたが、ここで卒業は少し残念な気持ちもあります。

今回の応対で一番こだわったのは「もうお品物はお決まりですか」といった事務的・マニュアル的な質問をしないことでした。お客様のお話をうかがいながら世間話を交え、お勧めしたい品物がひらめいた時に「ご案内してもよろしいですか」と声をかける、そんな自然な流れの会話をを目指しました。全国大会の舞台である程度それができたことは良かったと思いますし、そこを評価していただけたのかもしれません。

今回で3回目の全国大会参加でしたが、問題の自由度が高まり難易度も上がっていると感じ、練習の方法も変えていく必要があると考えていました。AIが応対する時代において、このような難しい応対こそが人間の腕の見せどころなのかもしれません。

最後に、奈良支部をはじめ、サポートしてくださった多くの方々に感謝します。特に、ライバル同士という垣根を越えて、互いに練習相手になったり、アドバイスをし合ったりした奈良大会の出場者の皆さんには、感謝してもしきれません。今後は恩返しをしていきたいと思っています。

●会社概要  
会社名：株式会社サンドロワイヤル  
設立：1958年(昭和33年)8月7日  
本社所在地：大阪府大阪市東住吉区杭全2-3-15  
代表取締役：前内 真智子  
主な事業内容：チョコレート及び各種スイーツの製造・販売



総務省東北総合通信局長 新田 隆夫氏から総務大臣賞を授与



東京代表  
**島袋 幸恵さん**  
みずほ証券株式会社  
ダイレクトチャネル事業部  
東京第2コンタクトセンター



## 大会テーマに込められた 価値ある応対を目指して

「やりきった」というのが今の心境です。ただ、今回でコンクールは卒業となり、少し寂しい気持ちもあります。

私は、会社を挙げてコンクールに初参加した2017年以来、9年連続して参加し、全国大会出場は今回で3回目となります。その間、さらに高度な応対が求められるようになり、同時に難易度も上がってきた印象があります。今回の「お客様の笑顔を想い、価値を届ける応対を」は奥の深いテーマであり、意味を本当に理解するまで時間がかかりましたが、お客様にとって価値がある応対なのかを問われているのだと気づき、直前までお客様にとっての価値を考えました。本番ではどのような展開になるのか予想がつきませんでしたので、ほかの参加メンバーと一緒に考え、私の受け答えを聞いてどう感じたかフィードバックを受けたりして、どんな問い合わせにも応対できるよう練習を重ねた結果、言葉が自然に出てくるようになりました。お客様応対では、質問やニーズにすべて答えようとすると一方的になりがちです。本番ではお客様の望む回答を適切な分量で、かつ寄り添いながら応えることができ、そうした点が評価されたのではないかと考えています。

大会後、職場の皆さんからたくさんのお祝いの声をかけていただき、9年間がんばってきたことを見守ってくれていたのだと実感しました。そうした支援に対して、言葉では言い表せないくらい感謝しています。

## 優秀賞

長野代表 **瀧内 優貴さん**  
株式会社本久ホールディングス

お客様のご要望をきちんと聞き取ることを一番大事に練習でも業務でも応対をしてきました。講師の方々にはきめ細かに応対していただき、会社には研修や練習に時間を割いていただき、本当に感謝しかありません。

東京代表 **寺門 文人さん**  
SBI損害保険株式会社

コンクールの参加は3回目で初の全国大会です。応対を振り返ると、お勧める内容に具体性が欠けたなど反省点はいくつかあるのですが、そうしたことに気づいたことも含め、とても有意義な時間を過ごすことができました。

宮城代表 **菅原 恵理子さん**  
株式会社菫匠三全

自分らしくやり切った感はあります。接客の仕事をしているので、そこで培ったお客様に寄り添う応対を活かせるように練習を重ねました。会社の支えあってこそこの貴重な経験を同僚にも伝えたいと思っています。

香川代表 **宮内 豪さん**  
株式会社穴吹ハウジングサービス

コールセンターへ配属になってコンクールに出会い、簡潔に伝えることが本当に大事だと痛感しています。応対自体は普段通りにできました。今回このような貴重な経験をでき、感謝しています。

新潟代表 **石岡 千恵子さん**  
NTTファイナンス株式会社 北関東・信越ビーリングカスタマセンター

どれだけ良い案内をしようと思っていても、お客様の言葉をしっかり聞かないとそれができない。そんな基本の大切さをコンクール本番で実感しました。周りの支えも含め、この挑戦の経験は一生の財産だと思います。

沖縄代表 **山川 翔さん**  
株式会社建設システム 沖縄コンタクトセンター

全国大会に出られるとは思いませんでしたので、やりきった満足感があります。地区大会では同じ会社からの参加者が6名おり、それぞれの応対を参考にして自分なりの応対を作り上げました。それが良かったのではと感じています。

千葉代表 **平井 泉さん**  
株式会社ホテルオーラ東京ベイ

異動があり、電話を取る機会も練習時間も減ったため不安は大きかったです。それでも2回目の全国大会出場だったので、緊張することは変わりませんでしたが、対策の立て方は少し上手になったかなと感じています。

神奈川代表 **中尾 莉子さん**  
ダイキン工業株式会社 東日本コンタクトセンター

電話応対業務を始めて間もない中でのコンクール初挑戦で、何も分からなかった私がこの全国大会の舞台に立てたのは、支えてくださった方々のおかげだと思っています。この恩は業務を通じて返したいと考えています。

静岡代表 **望月 優花さん**  
株式会社建設システム 本社

終わってほっとしました。私が気をつけていたのは気持ちの持ち方。マイナス思考で舞台上に上がる悪い方向に考えてしまうので、モチベーションを上げていく工夫をしてきました。それもあって楽しくでき、良かったです。

愛知代表 **鶴見 夕美さん**  
アルティワスリンク株式会社

2022年の山口、2023年の北海道以来の全国大会です。今年は、最初にどんな質問が来るのか予想できないため自分のスタイルが崩れてしまった印象です。ライバルかつ戦友でもある愛知の選手の皆さんに感謝を伝えたいです。

東京代表 **大木 みどりさん**  
株式会社エヌ・ティ・ティ エムイー

ハッピーになってもらえるような応対が自分らしさだと意識して臨みました。東京代表ですが、宮城県出身なので家族も応援に来てくれました。家族にも支えてくださった方々にも楽しんでもらえるよう元気に応対しました。

愛知代表 **酒井 夏美さん**  
佐川急便株式会社 港営業所

牛タン屋さんの新入社員になったつもりで想いを一生懸命伝えることに専念しました。一緒に働いている方がインストラクターとしてついてくれたのですが、スバルタな指導で鍛えられました。でも、それがあって力をつけられたと思います。

愛知代表 **可知 美輝さん**  
東邦ガスコミュニケーションズ株式会社

今回は牛タンを食べてほしいという気持ちづくりから入りました。応対ではお客様の話を聞き、声のトーンから何を考えているのかを感じ取り、自分なりの一言を添えたいと考え練習しました。競技を楽しむことができ良かったです。

京都代表 **宮崎 久仁子さん**  
株式会社ワコール

お客様に質問をして要望を聞くのは大切だと思っていましたが、こういった挑戦をするとその重要さに改めて気づかれます。初めての全国大会挑戦は、終始手探り状態でしたが、とても素晴らしい経験になりました。

長野代表 **小林 はる香さん**  
三井住友海上火災保険株式会社 長野保険金お支払センター

コンクールは5回参加していますが、全国大会は初めてでした。お客様の反応が想定外だったので少し慌ててしまい、やり取りがちぐはぐになってしまったことが反省点です。会社の皆さんに応援してくださり本当に感謝しています。

滋賀代表 **飯田 智也さん**  
株式会社滋賀銀行

相手に共感し、相手から共感してもらえる応対を大切にしています。練習不足で集中して問題に向き合うことができなかったため、本番で実行できたとは言えませんが、そんな言葉のやり取りができるように心がけています。

三重代表 **五反田 純子さん**  
イオンフィナンシャルサービス株式会社

会社の上司や同僚、講師や三重県のほかの企業からの参加者など多くの方が協力があって全国大会の舞台に立つことができました。複雑で難しい応対内容だったので、思い残すこともありますがやりきました。

兵庫代表 **大前 由香里さん**  
NTTビジネスリユーションズ株式会社 カスタマーサクセス部 サポートビジネスセンター(兵庫)

昨年の全国大会では出番が3番目と早くからかかったですが、今回は最後なので待つのが大変でした。普段はオペレーターのサポートを担当しています。コンクールで学ぶことは多いので、会社の皆さんもぜひ参加してほしいです。

# 出場選手紹介

予選を勝ち抜いて全国大会の舞台に立った皆さんから、

競技を終えての感想とコンクール出場で得られたものなどについてうかがいました。

**北海道代表 関口 遼郁さん**  
アニコム損害保険株式会社  
カスタマーリレーション部 北日本カスタマーサービス課  
提案をきっちり分けるのではなく、お客様との会話を楽しむことを心がけました。

**宮城代表 阿部 寿希斗さん**  
NTTドコモビジネスエンジニアリング株式会社  
昨年の全国大会で優秀賞だったので、少し気負いがあったかもしれません。音声表現は改善できたと思います。

**福島代表 斎藤 祐峻さん**  
株式会社 NTT東日本サービス 福島フロントセンター  
悔しさも残る応対でしたが、お客様応対向上のため出ている大会なので、学びの場と思っています。

**群馬代表 筑井 信乃介さん**  
NTT東日本株式会社  
群馬支店  
勉強会では関東地域の参加者の方々と交流し刺激をもらいました。それが力になったと感じています。

**山梨代表 川崎 由美子さん**  
株式会社アルソア慧央グループ  
普段の業務からではありますが、「優」「易」二つの「やさしい」をポイントに応対しました。

**福井代表 高倉 友愛さん**  
株式会社はぎねすれぐく  
言い間違いなどありましたが、自分らしくやり切れました。大会を通じて得た多くの仲間に感謝です。

**大阪代表 中村 風大さん**  
株式会社ドコモCS関西  
コンタクト事業部  
西日本アドバンスト・インフォメーションセンター  
過去3回参加し、今回が最後の思いで臨みました。お客様が迷っている点をうまく引き出せたと思います。

**島根代表 廣江 翔さん**  
株式会社山陰合同銀行 出雲支店  
島根から応援に来ていたり、多くのメッセージをいたいたり、本当に自分は幸せ者です。最高でした。

**青森代表 奥山 めぐみさん**

損害保険ジャパン株式会社  
八戸保険金サービス課

**秋田代表 東海林 聖菜さん**  
佐川急便株式会社  
大曲営業所

**茨城代表 飯塚 志乃さん**  
三井住友海上火災保険株式会社  
つくば保険金お支払センター

**埼玉代表 郡司 仁美さん**

コンビ株式会社  
コンシューマープラザ

**石川代表 久田 洋子さん**

NTTビジネスソリューションズ株式会社  
カスタマーサクセス部 金沢カスタマーコンタクトセンター

**岐阜代表 中野 連さん**

中部電力パワーグリッド株式会社  
岐阜支社

**和歌山代表 橋本 凉音さん**

きのくに信用金庫

**岡山代表 久保津 美穂さん**

株式会社ヤマダビーコミュニケーションズ

**岩手代表 岩澤 あすかさん**

佐川急便株式会社  
三陸営業所

**山形代表 高橋 恵理さん**

株式会社ガオチャオエンジニアリング

**栃木代表 秋元 由香利さん**

那須塩原市役所

**東京代表 三上 瞳子さん**

NTTファイナンス株式会社  
東京ピーリングカスタマセンター

**富山代表 松原 希望さん**

株式会社池田模範堂

**滋賀代表 西本 奈都美さん**

ホテルボストンプラザ草津

**鳥取代表 近藤 大洋さん**

株式会社不二家システムセンター 鳥取事業所

**広島代表 浦本 乃菜さん**

株式会社NTTマーケティングアクトProCX

山口代表

伊藤 泰子さん

三井住友海上火災保険株式会社  
山口保険金お支払センター

高知代表

千谷 須美子さん

個人参加

佐賀代表

岡田 裕史さん

SBI損害保険株式会社

大分代表

永塚 喜美子さん

佐川急便株式会社 別府営業所

宮崎代表

松岡 朝子さん

NTTビジネスソリューションズ株式会社  
カスタマーサクセス部 サービスコーディネート部門  
オーダーコーディネーターG(宮崎)

長崎代表

荒木 雅美さん

個人参加

鹿児島代表

久留 佳奈さん

南国産株式会社

徳島代表

車谷 優子さん

大同生命保険株式会社  
四国支社 徳島営業所

福岡代表

三谷 央さん

株式会社NTTフィールドテクノ  
カスタマサポートセンター 九州カスタマーフロント

熊本代表

丸木 茜さん

株式会社えがお

大分代表

永塚 喜美子さん

佐川急便株式会社 別府営業所

宮崎代表

松岡 朝子さん

NTTビジネスソリューションズ株式会社  
カスタマーサクセス部 サービスコーディネート部門  
オーダーコーディネーターG(宮崎)

鹿児島代表

久留 佳奈さん

思つたようにはできませんでしたが、会社で初の全国大会出場という期待を背負ってがんばりました。



## 『電話応対技能検定(もしもし検定)3・4級公式問題集(第7版)』発売中!

『電話応対技能検定(もしもし検定)3・4級公式問題集(第7版)』が2025年12月15日に発売されました。2024年から2025年に実施された3級・4級試験より重要な問題を選んで収録しました。最新の出題傾向を知るために全受験者必携の一冊です。

ユーモア協会会員の皆さまには「会員特典の紹介」ページより「もしもし検定公式テキスト・問題集」を税抜1万円以上(1回あたり)ご購入いただくと、定価の2割引、送料無料(国内1ヶ所)の会員特典がございます。詳しくはユーモア協会ホームページをご覧ください。

書名:電話応対技能検定(もしもし検定)3・4級公式問題集(第7版)  
編者:公益財団法人日本電信電話ユーザ協会  
定価:1,980円(税込)  
頁数:280ページ  
発売:2025年12月15日

<https://www.jtua.or.jp/publishing/>



全国から選ばれた56名の代表選手と  
関係者の皆さんのが杜の都・仙台に集結!

写真提供(背景):宮城県観光戦略課

# 出場企業幹部が語る「コンクール参加の意義」



株式会社アルソア慧央グループ

## コンクールを通じて新たな気づきを得る

当社では、“お客さまの話をよく聴き、言葉だけでなく気持ちを聞く。お客さまの記憶に残る応対を目指す”をモットーに業務に取り組んでいます。応対品質の向上に関しては、現状の応対について現場リーダーを中心に検討し、研修でオペレーターの癖を明らかにして改善を図るなど、実務に活かしています。コンクールでは、他の企業からの参加者と自身の応対とを比較し、新たな気づきを得ることができます。私たちの応対が高い水準を保てているかを測る機会はほかにありません。また、参加者は地域や業界を越えた交流を行い、お客さま応対を極めるためのモチベーションを上げることもできます。こうした活動により、社内でも電話応対部署に対する見方が変わり、コミュニケーションが活性化し、従来の仕事の枠にとらわれずに他部署との協働が増えるといった効果が現れています。

総合管理部 マネージャー  
お客様センター コチャママ・組織管理担当  
祖父江 薫氏

各地の地区大会を勝ち抜き、都道府県代表として全国大会に選手を送り出した企業は、どのような理由で参加を決めたのでしょうか。また、参加によりどのような効果があったのか、日々の応対品質向上のためにどのようなことに取り組んでいるのかなどについて、お話をうかがいました。



株式会社ガオチャオエンジニアリング

## 会社の印象を決定づける応対技術の向上を目指して

当社は機械装置の開発・製造を行っており、お問い合わせの多くは技術的な内容です。そのため、電話応対も単なる取り次ぎ業務ではなく、「会社の印象を決定づける最初の技術」と考えています。応対を通じて「誠実で信頼できる会社」という印象をお客さまに感じていただくことを何よりも大切にしています。コンクールは、単に応対スキルを競う場ではなく、「人としての向き合い方を磨く場」として位置づけて参加しています。その結果、オペレーター一人ひとりが言葉づかいや表情、伝え方の細部に一層意識を向けるようになり、社外の取引や展示会応対でも良い影響が表れています。今後も、技術系の会社だからこそ「状況説明の正確さ」にこだわってまいります。あわせて、専門用語に頼らず分かりやすく伝えることを心がけ、「伝わる・理解される」応対を目指します。



SBI損害保険株式会社

## オペレーターの成長につながる貴重な機会

お客さま応対においては、AIチャットボットなどセルフサービス型のサポートが近年増加していますが、損害保険業界では商品の複雑さやお客さまの不安に寄り添う必要性から、電話サポートのニーズが高いと感じています。効率性や正確性が求められる一方、ホスピタリティの重要性も高まっています。コンクールへの参加は、オペレーターにとって、言葉の選び方や声の表情、間の取り方などに目を向けることができ、成長につながる機会となっています。会社としても、応対品質の向上に向けた「学び」と「気づき」の場であると捉え、それらを社内で共有することで全社的な応対品質の底上げが図れるなど、顧客満足度の向上にも寄与する取り組みと考えています。これからも金融業界としての正確性を重視しつつ、お客さまに「最も優れていて、最も優しい」と感じていただける“最優”の応対を目指します。



株式会社エヌ・ティ・ティ エムイー

## センタ全体の品質向上に対する意識を醸成

インターネット接続サービスなどを提供する当社は、お客さまから「信頼・満足・感謝」をいただける寄り添った応対を心がけるとともに、お客さまの期待を超えた付加価値のある応対により「テクニカルサポートでの感動体験」を提供することを目指し、業務に取り組んでいます。コンクールは、参加者が自らの応対について真剣に向き合う自己成長の機会であるとともに、他の参加企業との交流・研鑽の中で自社の電話応対力に関する客観的な評価を得られることが、センタ全体の品質向上に対する意識醸成に役立っています。AIなどの自動応答が発達する時代だからこそ重要となる「人ならではの付加価値を提供できるコミュニケーション力」の強化に向けて、今後も応対品質向上に対する探求力の強化やモチベーション向上に取り組み、日々の受付業務へ展開していきます。

設備マネジメント部 カスタマーサービスセンター  
サービスサポート部門長  
秋吉 太一氏



株式会社滋賀銀行

## お客さまからの評価をさらに引き上げる訓練の場

当行では、お客さまファーストの実現に向けて「マーケットインの推進」を経営上の重要課題としています。お客さまからの評価を「顧客満足(CS)」から「顧客感動」のレベルにまで引き上げる必要があることから、すべての従業員が“自分の仕事の先にはお客さまがいらっしゃる”を念頭に業務へ取り組んでいます。コンクールは、そうしたことを意識し、訓練する場と捉えて活用しています。コンクール参加者に対して部店全体での指導を進めてきたこともあり、「どのように応対すればよいか」などをチームで考える意識が定着していると感じています。CS向上のため迅速な応対が求められますが、本来お客さまが望む応対というのはそればかりではありません。改めてお客さま目線での接遇の意識に立ち返り、私たちの強みである“人間味あふれる対面応対・営業”に力を入れられるよう、取り組んでいきます。



株式会社ドコモCS関西

## コンクール参加が組織全体のサービスマインドを高める

電話応対は企業の信頼を築く最前線です。声の印象や言葉づかいが顧客体験を左右するため、第一声から最後まで、誠実さと安心感を届けることを心がけています。コンクールは、外部評価を通じて自社の応対品質を客観的に確認して改善点を明確化する絶好の機会です。また、社員の挑戦意欲を引き出し、組織全体のサービスマインドを高める効果があるため、積極的に取り組んでいます。参加者の選定は、複数の電話応対部門のセンターから応対品質・成長意欲を総合的に評価し、属性や職位に関係なく社員の「チャレンジ」する意欲を優先しています。これまでの参加を通して、応対品質の底上げが実現できたと実感しています。今後も、日常業務では得られない緊張感と学びが得られるコンクールを活用し、社員のさらなる成長を促したいと考えています。

# 企業電話応対コンテスト成績発表

AIなどの登場でコミュニケーションが多様化する一方で、企業とお客さまとをつなぐ電話応対の重要性はますます高まっています。企業の応対品質を評価する2025年度「第28回企業電話応対コンテスト」の上位入賞企業の発表、表彰が行われました。

企業電話応対コンテストは、ユーザ協会の専門スタッフが「仮のお客さま」となって業務中に参加企業へ予告なしに電話をかけ、その模様を録音。その録音された電話応対の模様を5名の専門家が審査基準を基に客観的に数値化して評価し上位20社を表彰する大会です。いつかかってくるか分からぬ1本の電話応対が対象となるため、誰が電話を受けてもきちんと受け答えできるよう、スタッフ一人ひとりの能力を底上げし、企業全体の電話応対品質を向上させることが高い評価につながります。

審査は「最初の印象」「基本応対スキル」「コミュニケーションスキル」「情報・サービスの提供」「最後の印象」の5つの審査項目70点に「全体評価」30点を加点した100点満点で評価され、エントリー部門\*(P10参照)ごとに順位や改善のアドバイスなどを記載した報告書が参加企業にフィードバックされます。この報告内容(審査結果)を基に、研修内容の見直しや、評価点の低かった項目の改善に重点的に取り組むなど、電話応対品質やCSの向上策にご活用いただけます。



会長賞  
株式会社SBI証券  
カスタマーサクセス推進部  
クオリティマネジメント室 課長  
増田 早苗氏



理事長賞  
エステー株式会社  
お客様相談室  
室長  
横山 光広氏



理事長賞  
クーパービジョン・ジャパン株式会社  
お客様相談室  
佐藤 美紀子氏(代理)



理事長賞  
ダイキン工業株式会社  
サービス本部 東日本コンタクトセンター  
室長  
丸山 俊二氏



株式会社SBI証券



ジョンソン・エンド・ジョンソン株式会社  
株式会社トヨタレンタリース山形  
株式会社アド・ダイセン  
株式会社きらぼし銀行  
佐川急便株式会社  
株式会社ファンケル  
ライオン株式会社  
損害保険ジャパン株式会社  
MSD株式会社  
株式会社健康家族



株式会社市川園  
飯田信用金庫  
ほけんの窓口グループ株式会社  
東洋アルミエコープロダクツ株式会社  
株式会社長野自動車センター  
テルモ株式会社

※参加事業所数737事業所

内訳	
商業・金融部門	153事業所
工業・公益部門	140事業所
サービス部門	209事業所
コールセンター等電話対応専門部門	235事業所

第28回(2025年度) 会長賞  
第27回(2024年度) 会長賞  
第26回(2023年度) 会長賞



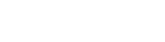
株式会社SBI証券



クーパービジョン・ジャパン株式会社  
第28回(2025年度) 理事長賞  
第27回(2024年度) 優秀賞  
第26回(2023年度) 理事長賞



ダイキン工業株式会社  
第28回(2025年度) 理事長賞  
第27回(2024年度) 優秀賞  
第26回(2023年度) 理事長賞



株式会社きらぼし銀行  
第28回(2025年度) 優秀賞  
第27回(2024年度) 優秀賞  
第26回(2023年度) 優秀賞

ライオン株式会社

第28回(2025年度) 優秀賞  
第27回(2024年度) 優秀賞  
第26回(2023年度) 優秀賞

飯田信用金庫

第28回(2025年度) 優秀賞  
第27回(2024年度) 優秀賞  
第26回(2023年度) 優秀賞

ほけんの窓口グループ株式会社

第28回(2025年度) 優秀賞  
第27回(2024年度) 優秀賞  
第26回(2023年度) 優秀賞

## コンテストの実施イメージ

### 1 スタッフが架電

7月下旬から、専門スタッフが仮のお客さまとなって、申込みされた企業に電話をかけます。

### 2 電話に出た方が応対

電話を受けた方はコンテストの電話とは知らずに通常の電話応対をします。

### 3 仮のお客さまとして会話

専門スタッフは事前にホームページなどを参考にして応対内容を準備し、それに基づき会話をします。

### 4 専門家が審査

録音した応対内容を、専門家が審査し、審査結果及び改善のアドバイスを報告書にしてフィードバックします。

Webで読もう  
ユーザ協会 C50005



# 会長賞・理事長賞受賞企業のご紹介

日常の電話応対が評価の対象となる「第28回企業電話応対コンテスト」には、737事業所が参加しました。今回は株式会社SBI証券が4年連続で会長賞を受賞し、理事長賞はエステー株式会社をはじめ3社が受賞しました。ここでは、コンテストに参加された動機や、電話応対について普段から心がけていることなどについて、受賞企業各社の方々にうかがいました。



株式会社SBI証券

## コンテストのフィードバックレポートを活用しセンター全体の課題や改善点を把握

4年連続6度目の会長賞受賞、そしてゴールドランク企業を継続できたことを大変嬉しく思っています。当社は2009年のコンテスト参加以来ずっと入賞してきたため、記録を途切れさせないようにプレッシャーを感じつつ、緊張感をもって臨んでいます。電話応対には唯一の正解があるわけではありません。すべてのお客さまにご満足いただくため、オペレーターの個性を活かし、お客さま一人ひとりに合わせた最適な忾対を実践することが理想です。この理想を実現するため、コンテストで得られるフィードバックレポートを活用し、センター全体の課題や改善点を把握した上で、全社員が一丸となって改善活動に取り組んでいます。コンテストは普段の取り組みの成果を確認できたり、自分たちの立ち位置を客観視できますので、日々アップデートされる情報と同様、自分たちも進化を続けられるよう、継続してチャレンジをさせていただいている。

カスタマーサクセス推進部  
次長  
酒井 智子氏カスタマーサクセス推進部  
クオリティマネジメント室  
課長  
増田 早苗氏

## ●会社概要

会社名：株式会社SBI証券  
設立：1998年(平成10年)10月  
本社所在地：東京都港区六本木1-6-1  
代表取締役社長：高村正人  
資本金：543億2,314万6,301円  
事業内容：SBIグループにおいて「金融サービス事業」の中核を担うオンライン総合証券  
U R L：<https://www.sbisec.co.jp/>

## マニュアル通りの忾対にならないよう一人ひとりのお客さまに適した忾対に留意

お客様相談室  
室長  
横山 光広氏お客様相談室  
澤田 三枝氏

## ●会社概要

会社名：エステー株式会社  
設立：1948年(昭和23年)8月31日  
本社所在地：東京都新宿区下落合1-4-10  
取締役会議長 兼 代表執行役社長：上月洋  
資本金：70億6,550万円  
事業内容：消臭剤、防虫剤、除湿剤、脱臭剤などの製造販売  
U R L：<https://www.st-c.co.jp/>



クーパービジョン・ジャパン株式会社

評価報告で指摘を受けた呼吸法を見直し日常の電話応対をブラッシュアップ

お客様相談室  
室長  
田中 則男氏お客様相談室  
スペシャリスト  
板倉 亜希氏

## ●会社概要

会社名：クーパービジョン・ジャパン株式会社  
設立：2001年(平成13年)7月9日  
本社所在地：東京都港区六本木1-4-5アーバルズサウスタワー12F  
代表取締役社長：クリス・ハーツ(Chris Hartz)  
資本金：4億9,900万円  
事業内容：コンタクトレンズの販売  
U R L：<https://coopervision.jp/>



ダイキン工業株式会社

デジタル技術では代替できない人の温かみや寄り添いを重視

サービス本部  
東日本コンタクトセンター  
室長  
丸山 俊二氏サービス本部  
東日本コンタクトセンター  
修理受付グループ  
松本 紗季氏

## ●会社概要

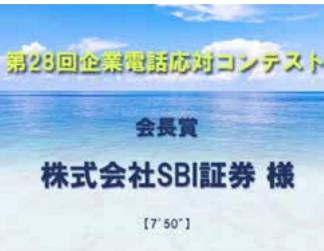
会社名：ダイキン工業株式会社  
設立：1934年(昭和9年)2月11日  
本社所在地：大阪府大阪市北区梅田1-13-1大阪梅田ツインタワーズ・サウス  
代表取締役社長兼COO：竹中直文  
資本金：850億3,243万6,655円  
事業内容：空調・冷凍機、化学、油機などの製造販売  
U R L：<https://www.daikin.co.jp/>

## 会長賞受賞企業

## 株式会社SBI証券の忾対模様(音声)を公開!

第28回企業電話応対コンテストで会長賞を受賞した株式会社SBI証券の忾対模様(音声)を、ユーザ協会のホームページで紹介しています。4年連続で会長賞を受賞した同社の忾対をお聴きいただき、電話忾対の品質向上にぜひご活用ください。

<https://www.jtua.or.jp/education/contest/>



# 電話応対技能検定委員会レポート

電話応対技能検定委員会は、電話応対技能検定の事業運営全般について、専門的かつ総合的な見地から議論する組織です。2025年11月28日(金)、第19回の委員会が開催され、2024年11月から2025年10月までの1年間の活動の総括、今後の取り組みなどについて議論が行われました。



## 4級IBT方式を実施し439名が受検

### 受検者数の状況を分析し、

### 初級者層の掘り起こしに向けた対策を確認

今回の委員会は、「電話応対技能検定の実施状況について」「電話応対技能検定実施計画について」「電話応対技能検定実施機関の認定等について」「検定実施機関への感謝状の贈呈について」「電話応対技能検定専門委員会委員の委嘱について」などについて議論しました。

### ■電話応対技能検定の実施状況について

実施状況については以下の通り、検定事務局より「専門委員会等の活動状況」「指導者の育成」「受検の状況等」「検定実施機関への感謝状贈呈」「その他の活動」について報告がありました。

### (1)専門委員会等の活動状況

専門委員会はオンラインで12回開催され、毎月の検定試験の合否判定に加え、指導者資格の更新や指導者養成講座のプログラムの見直しを行いました。このほか、指導者部会と連携して指導者の活性化などの検討を行いました。

### (2)指導者の育成

指導者級資格認定のための「指導者養成講座」を年2回オンライン開催し、34名が受講、29名が合格しました。指導者級資格保持者は現在446名(前年比12名増)となりました。今期合格者29名の内、企業内指導者は13名で累計188名となりました。

指導者のスキルアップのための取り組みについては、「品質向上研究会」を年に2回オンラインで開催しました。1月に「『いま学びたい!』コミュニケーションツールのあり方と知識のポイント」、7月に「リーダー(指導者)が担うカスタマーハラスメント対策～全従業員が安心して働く環境づくりの実践～」をテーマにした講義を行いました。また、「指導者養成講座」には2月に78名、8月に55名が参加したほか、指導者部会による自主勉強会も4回開催しました。

この指導者級資格は5年ごとに更新手続きが必要で、今年は5期・6期・15期・16期・25期・26期、合計64名が資格を更新しました。

### (3)受検の状況等

2025年6月より、4級IBT方式(インターネット方式)の実施を開始し、自宅や職場などからパソコンで4級筆記試験を受検できるようにしました。申込みもインターネット経由ででき、クレジットカードやコンビニ、ペイジー決済を可能としました。不正防止対策としては、試験問題のランダム出題に加え、試験時間中はAIの常時顔認証による確認を実施しました。4級IBTの受検者数は合計439名、合格率は80%でした。

2025年の受検者数は対前年比877名減の5,248名となりました。検定開始以来の累計の受検者数は11万7,342名となりました。受検者数減少の背景としては、「コミュニケーションツールの多様化」「人間が応対するコール数の減少」「受検者の一巡による減少」などについて説明されました。

対策の方向性としては、初級者層の掘り起こしを最重要テーマとし、団体受検の強化や広報活動の強化、IBTの申込み・支払方法の柔軟化が示されました。

受検者の業務上の都合に応対し、既定の日程や時間以外で行われる特例実施は43回実施され、受検者数は750名となりました。また、実施機関が企業などに出向いて行う研修や検定(4級)の実施状況、2025年4月より実施された学校団体割引について、大妻女子大学の事例などを基に説明されました。

### (4)検定実施機関への感謝状贈呈

検定の普及・拡大に貢献した「株式会社セゾンパーソナルプラス」「NTTビジネスソリューションズ株式会社」「株式会社NSGコーポレーション」「株式会社ムジコ・クリエイト」「株式会社マナフィス」の5機関を2025年1月に表彰しました。

### (5)その他の活動

学習参考図書として過去問題集を発行したほか、eラーニング教材も提供しました。また、テレコム・フォーラム誌や協会ホームページにて検定導入企業の取り組みなどを紹介、日本商工会議所発行の「石垣」やテレコム・フォーラム誌に4級IBT方式についての広告を掲載しました。このほか、税務研究会発行の「マネジメント俱楽部」にて4級IBT方式について紹介されるなど、メディア対応を行いました。

電話応対技能検定の見直しプロジェクトについては、専門委員会にて答申を受けた見直し項目について検討・推進しました。また、外国人向けの取り組みとして、東京支部にて「電話応対研修」を実施しました。

### ■指導者部会の活動状況

指導者級資格保持者の有志による意見交換・交流の場として指導者部会が企画・運営しているワークショップと交流会のうち、「ウェルカムワークショップ」「採点に関する実態把握

### 電話応対技能検定委員会 委員(委員 50音順)

 委員長 国際教養大学 日本語教育実践領域 特命教授 伊東 祐郎氏	 委員 いなば法律事務所 弁護士 元中京大学 教授 元大阪地方裁判所 判事 稻葉 一人氏	 委員 (一財)NHK放送研修センター 元理事 日本語センター長 岡部 達昭氏	 委員 国立情報学研究所 客員教授 京都大学大学院医学研究科 講師 弁護士 岡村 久道氏
 委員 (公財)日本電信電話ユーザ協会 理事長 黒田 吉広氏	 委員 (公財)日本電信電話ユーザ協会 会長 (株式会社みずほフィナンシャルグループ顧問) 中野 武夫氏	 委員 劇作家・演出家 東京藝術大学 COI推進機構 特任教授 平田 オリザ氏	 委員 立命館大学 衣笠総合研究機構 客員研究員 元NHKエグゼクティブアナウンサー 三宅 民夫氏
<hr/>			
<h3>電話応対技能検定専門委員会 委員(委員 50音順)</h3>			
 委員長 いなば法律事務所 弁護士 元中京大学 教授 元大阪地方裁判所 判事 稻葉 一人氏	 委員 株式会社アクシア 代表取締役社長 岩野 敬一郎氏	 委員 税務研究会 出版局 編集者 上野 恵美子氏	 委員長 株式会社オフィスキュー 代表取締役 澤 直美氏
 委員 (公財)日本電信電話ユーザ協会 専務理事 伊藤 達男氏	 委員 株式会社NTTドコモ 横山 達也氏		

握Webアンケート「指導者級交流会in仙台」について報告がありました。このほか、新規指導者の声(もしもし検定の魅力)について紹介されました。

### 受検者数は7,000名を目標に 検定の拡大・普及を促進

2025年11月～2026年10月の実施計画のほか、各議題などについては、以下の通り報告がありました。

### ■電話応対技能検定実施計画について

実施計画はこれまで同様、企業の電話応対品質の向上に貢献するという考え方のもと、策定されました。この中で、指導者の育成・支援については、協会のあらゆる事業の中でPRしていくほか、4級の団体受検について各企業、実施機関登録への働きかけ、広報活動の強化やIBT方式の申込み・支払方法の柔軟化、学校への検定実施の提案を行っていきます。

2026年の受検者数は7,000名を目標として取り組み、見直し課題の検討・推進も引き続き行っています。

### ■電話応対技能検定実施機関の認定等について

電話応対技能検定実施機関は、2024年11月以降に2機関が新たに認定され、5機関の返上があったため、現在の実施機関数は134機関となりました。

### ■検定実施機関への感謝状の贈呈について

今年度も検定の発展に貢献した実施機関に感謝状を贈呈することが報告されました。対象となるのは、より多くの受検者を輩出した機関で、1～3級合計、4級それぞれの上位3機関です。

### ■電話応対技能検定専門委員会委員について

前回委嘱後、2年が経過することから7名の再任の提案があり、承認されました。任期は2027年11月の検定委員会開催日までとなります。

Webで読もう  
ユーザ協会 C40001

