

キャリアアップを
目指すあなたへ

電話応対技能検定4級が

2025年
6月から
新登場

インターネットで
受検できるようになりました!

応対スキルの資格で自信に!
履歴書にも!
ビジネス上の基本知識を手軽に試したい!

会場に行かずに、
自宅や職場から
手軽に受検!

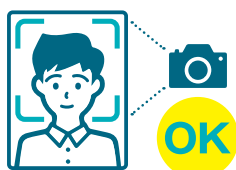
受検結果は
その場で
即時表示!

IBT方式（インターネット方式）の概要

対象検定	電話応対技能検定4級
開催期間	偶数月(2月・4月・6月・8月・10月・12月) 第1水曜日～第3水曜日 【実施時間】6時～22時 ※この期間内・時間帯なら自由に受検できます
受検方式	システムによるランダム出題
受検結果通知	受検終了後に即時合否表示
受験費用	2,200円(税込)

安心・安全の不正防止対策

本人顔認証
(ログイン時)により
本人確認を実施



AIによる
認証確認で検定中
の不正行為を防止



お申込み

インターネット経由で簡単お申込み
【詳細・お申込みはこちら】 <https://www.jtua.or.jp/education/moshimoshi/ibt/>

※なお、4級について、奇数月は従来通り集合でマークシート方式にて実施しております。
10名様以上の団体受検の場合には、ご希望の日程にマークシート方式で実施できる場合があります。
(別途申請、追加料金あり)詳しくは最寄りの実施機関へお問い合わせください。
【電話応対技能検定実施機関一覧】 <https://www.jtua.or.jp/education/moshimoshi/organization/>



本件お問合せ先 (公財) 日本電信電話ユーザ協会 検定事務局 <https://www.jtua.or.jp/contact/>

ユーザ協会では、ICT活用事例や電話応対教育メニュー等の情報を積極的に発信しております。
本協会の趣旨にご賛同いただき、最新のICT情報等を更にお知りになりたい方は、是非この機会に協会への入会をお願いいたします。
入会には年会費がかかります。年会費の額はユーザ協会各支部までお問い合わせください。

ユーザ協会



日本商工会議所 後援

テレコム・フォーラム 2026 2・3 合併号
令和8年2月1日発行 第45巻2・3号 (通巻510号)
〒101-0031 東京都千代田区東神田2-6-9 Daiwaテレビス東神田II 9F 電話03-5820-2071
公益財団法人日本電信電話ユーザ協会
テレコム・フォーラムの送付先変更等は各都道府県のユーザ協会本部までご連絡ください。
0120-206660

top management magazine Telecom Forum

テレコム・フォーラム

2・3

合併号

February / March
2026



第64回

電話応対コンクール全国大会 in 仙台

お客様の笑顔を想い、価値を届ける応対を



第28回

企業電話応対コンテスト成績発表

電話応対力を磨き、
CS向上を実現している優秀企業を表彰



第19回

電話応対技能検定委員会レポート

2025年の活動を総括し、
今後の取り組みなどを話し合う



お客様の笑顔を想い、価値を届ける応対を



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。お客さまの発言を聴き、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されていないため、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きてください!

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。

一度聞いたらファンになってしまう応対を今年もたくさん聴けて嬉しいです!

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方が大好きです。

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!

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、牛タンやず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。



第64回電話応対コンクール全国大会 第28回企業電話応対コンテスト成績発表会



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

9:00

ホール開場

来場者が続々と会場に詰めかけます。競技順が発表されると、会場内の緊張感も徐々に高まります。



9:30

開会式

選手の自己紹介、主催者挨拶ののち、来賓の小野寺 邦貢宮城県総務部部長、郡 和子仙台市長、熊谷 敏昌NTT東日本株式会社代表取締役副社長から祝辞をいただきました。



小野寺 邦貢
宮城県総務部部長



郡 和子
仙台市長



熊谷 敏昌
NTT東日本株式会社
代表取締役副社長

10:30

競技開始

選手は、牛タン通販サイトの運営担当者となって問い合わせに應對し、お客さまの意向に沿った提案を行います。應對の模様はインターネットを通じて全国に同時配信され、選手を応援するたくさんの方々が視聴しました。



16:03

競技終了・最終審査

審査委員8名による最終審査は、最初の印象、基本應對スキル、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、全体評価の6項目を基準として審査されます。



16:30～

次回開催地PR映像紹介・開催地アトラクションなど

競技が終了し、審査を待つ間、次回開催地である福岡市のPR映像紹介や開催地アトラクションとしてJAZZ演奏が行われました。



17:00～

表彰式 (電話応対コンクール・企業電話応対コンテスト)

電話応対コンクールの結果発表に先立ち、中野 武夫会長が選手をねぎらいました。新田 隆夫総務省 東北総合通信局長からの祝辞の後は審査結果の発表。優勝は株式会社サロンドロワイヤル(一般社団法人アクティブワークケア)の柴山 順子さん、準優勝はみずほ証券株式会社の島袋 幸恵さんに決定しました。また、企業電話応対コンテストの表彰を行いました。



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。



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



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。今年の問題は対応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たこともあり、ここで卒業は少し残念な気持ちもあります。

今回の対応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。お客さま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ない。

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が対応する時代において、このような難しい対応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：株式会社サロンドロワイヤル
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 眞智子
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



大会テーマに込められた 価値ある対応を目指して

「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、さらに高度な対応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、価値を届ける対応を」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、お客さまにとって価値がある対応なのかを問われているのだと気づき、直前までお客さま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、どんな問いかけにも対応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。お客さま対応では、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。本番ではお客さま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。

●会社概要

会 社 名：みずほ証券株式会社
創 業：1917年(大正6年)7月
本社所在地：東京都千代田区大手町1-5-1 大手町ファーストスクエア
取締役社長：浜本 吉郎
主な事業内容：金融商品取引業

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

お客さま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対応をしてきました。講師の方々にはきめ細かに対応していただき、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回目です。初回の全国大会です。対応を振り返ると、お勧めす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けたことも含め、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

株式会社葉匠三全

自分らしくやりきった感があります。接客の仕事をしているので、そこで培ったお客さまに寄り添う対応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 毅さん

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することができ、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・信越ビルینگカスタマセンター

どれだけ良い案内をしようと思っても、お客さま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っています。

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、それぞれの対応を参考に自分なりの対応を作り上げました。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クラ東京ベイ

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ありませんでしたが、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がると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

アルティウスリンク株式会社

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対応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対応しました。

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、スパ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。対応ではお客さまの話を聞き、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

お客さま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その重要さに改めて気づかされます。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。お客さまの反応が想定外だったので少し慌ててしまい、やり取りがくぐはぐになってしまったことが反省点です。会社の皆さんが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対応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から協力があって全国大会の舞台に立つことができました。複雑で難しい対応内容だったので、思い残すこともありますがやりきりました。

兵庫代表

大前 由香里さん

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 サポートビジネス部門 サポートビジネスセンタ(兵庫)

昨年の全国大会では出番が3番目と早く終わったのですが、今回は最後のま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
カスタマーソリューション部 北日本カスタマーサービス課
北海道支店
提案ときっちり分けるのではなく、お客さまとの会話を楽しむことを心がけました。

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
会社の皆さんと講師の方からのご指導のおかげで、この場に立てました。ありがとうございます。

岩手代表 岩澤 あすかさん
佐川急便株式会社
三陸営業所
挑戦に対して理解がある会社で、練習の時間を設けるなどバックアップしてくれたことに感謝しています。

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が、音声表現は改善できたと思います。

秋田代表 東海林 聖菜さん
佐川急便株式会社
大曲営業所
思いやりが伝わる対応ができるよう取り組みました。うまくいかない点もありましたが、来年も挑戦します。

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
ものづくりの企業ですので、お客さまの話を聞くことを大切にしています。そうした心構えで取り組みました。

福島代表 齋藤 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
悔しさも残る対応でしたが、お客さま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。

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
思うようにはいかない部分もありましたが、お客さまに寄り添うことができましたかなと思っています。

栃木代表 秋元 由香利さん
那須塩原市役所
練習では制約を設けず表現を変えたところ、良い言い回しが見つかりました。日常業務にも活かしています。

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。

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
会社を越えて支えてくださった方々と講師の先生、ユーザ協会の埼玉支部の方々に感謝しています。

東京代表 三上 睦子さん
NTT ファイナンス株式会社
東京リビングカスタムセンター
前のめりにお客さまとの会話のキャッチボールを楽しむ。そんな自分らしさを出せるよう心がけました。

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

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
25年前に一度参加して以来です。人材育成プログラムの中にコンクールがあり再度挑戦しました。

富山代表 松原 希望さん
株式会社池田模範堂
満足とは言えませんが、目標としていた元気に笑顔でやり切ることはできました。楽しかったです。

福井代表 高倉 友愛さん
株式会社はびねすせくと
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。

岐阜代表 中野 漣さん
中部電力パワーグリッド株式会社
岐阜支社
コンクール初出場です。社会人2年目の19歳なのでフレッシュさが出せるようがんばりました。

滋賀代表 西本 奈都美さん
ホテルポストプラザ草津
初挑戦で手探りでしたが、同支部の出場者や講師の方にご協力いただき、下手なりに上出来でした。

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・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。お客さまが迷っている点をうまく引き出せたと思います。

和歌山代表 橋本 涼音さん
きのくに信用金庫
社会人1年目で電話対応経験も少ないため、アドリブがきかず焦りましたが、止まらず突き進みました。

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
初出場でこの舞台に立てて嬉しい一言。先輩をはじめ、支えてくださった方々には感謝しかありません。

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だいたり、多くのメッセージをいただいたり、本当に自分は幸せ者です。最高でした。

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
自分らしい自然な対応を心がけました。舞台上上がり3分を無我夢中で駆け抜けたという印象です。

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
多くのパターンの対応を練習しましたが、想定外の展開でした。それでも緊張せず対応できました。

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
3回目の全国大会でしたが、毎回、目から鱗が落ちる体験があり、多くのことを学ばせてもらっています。

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
限られた時間の中で精一杯練習しました。休日までつきあってくれた先輩には感謝しかありません。

愛媛代表 赤松 典幸さん
三井ダイレクト損害保険株式会社
お客さまセンター部 お客さまセンター松山
普段は指導する立場ですが、気持ちを込めてお客さまに対応する重要性に気づくことができました。

高知代表 千谷 須美子さん
個人参加
毎回異なった問題に対し深く考え挑戦することが楽しく、そんなこの大会の魅力にはまっています。

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 九州カスタマフロント
お客さまに伝えるという点ではオープンニングとクロージングで一番良い声が出せたと思います。

福岡代表 大川 仁美さん
株式会社ワイズ・ヒューマン
コンクールへの挑戦のおかげで、お客さまにも自信を持って対応することができるようになりました。

佐賀代表 岡田 裕史さん
SBI損害保険株式会社
昨年は3分に収めることに苦心しましたが、今年は開き直って思うようにやり切ることができました。

長崎代表 荒木 雅美さん
個人参加
個人参加ですので、自主トレに協力してくださった方々と講師の方に感謝しながら対応しました。

熊本代表 丸木 茜さん
株式会社えがお
言いたいことではなく、お客さまが必要な情報提供を目指したので、自然体でできたと感じています。

大分代表 永塚 喜美子さん
佐川急便株式会社 別府営業所
佐川急便から私を含め4名が参加しました。一緒に練習する中で学ぶことがたくさんありました。

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)
問題に制限が少なく、やり取りも自由なので、時間がかり過ぎないよう言葉の選択に注意しました。

鹿児島代表 久留 佳奈さん
南国殖産株式会社
思っ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。

「第64回電話対応コンクール全国大会」優勝者・準優勝者の競技映像配信中
日本電信電話ユーザ協会のホームページで、優勝した柴山 順子さん、準優勝の島袋 幸恵さんの競技映像を配信しています。社内研修のお手本などにお役立てください。



『電話対応技能検定(もしもし検定)3・4級公式問題集(第7版)』発売中!
『電話対応技能検定(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検者必携の一冊です。
書 名: 電話対応技能検定(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 編
定 価: 1,980円(税込)
頁 数: 280ページ
発 売: 2025年12月15日

ユーザ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、送料無料で(国内1ヵ所)の会員特典がごございます。詳しくはユーザ協会ホームページをご覧ください。
<https://www.jtua.or.jp/publishing/>

出場企業幹部が語る「コンクール参加の意義」



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

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

当社は、“お客様の話をよく聴き、言葉だけでなく気持ちを聴く。お客様の記憶に残る対応を目指す”をモットーに業務に取り組んでいます。対応品質の向上に関しては、現状の対応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対応とを比較し、新たな気づきを得ることができます。私たちの対応が高い水準を保っ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、お客さま対応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、社内でも電話対応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。



カスタマー本部
本部長
樋口 健二氏

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

お客さま対応においては、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、対応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対応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”の対応を目指します。



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対応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対応により「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、参加者が自らの対応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などで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、今後も対応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。

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、日々の対応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。



代表取締役社長
高橋 史夫氏

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対応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、電話対応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」だと考えています。対応を通じて「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、単に対応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対応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」対応を目指します。



執行役員 人事部長兼
秘書室参与
山本 茂喜氏

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、「どのように対応すればよいか」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向上のため迅速な対応が求められますが、本来お客さまが望む対応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対応・営業”に力を入れられるよう、取り組んでいきます。



常務取締役
松谷 正輝氏

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

電話対応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対応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、複数の電話対応部門のセンターから対応品質・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、対応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。

企業電話対応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、企業とお客さまをつなぐ電話対応の重要性はますます高まっています。企業の対応品質を評価する 2025年度「第28回企業電話対応コンテスト」の上位入賞企業の発表、表彰が行われました。

企業電話対応コンテストは、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対応の模様を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わからない1本の電話対応が対象となるため、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、企業全体の電話対応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」「基本対応スキル」「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点を加えた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、電話対応品質や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



エステー株式会社
クーパービジョン・ジャパン株式会社
ダイキン工業株式会社

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



3年以上連続して会長賞
または 理事長賞の受賞企業

株式会社SBI証券



3年以上連続して
優秀賞以上の受賞企業

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

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

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 電話に出た方が対応

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対応をします。

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お客さまの対応内容を準備し、それに基づき会話をします。

4 専門家が審査

録音した対応内容を、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

日常の電話対応が評価の対象となる「第28回企業電話対応コンテスト」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、電話対応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、記録を途切ら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。電話対応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対応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ます。



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/



エステ株式会社

マニュアル通りの対応にならないよう 一人ひとりのお客さまに適した対応に留意

平素より、お客様相談室ではお客さまとのコミュニケーションを最重要と位置づけておりますが、この度の受賞は、その取り組みが高く評価されたものと、大変光栄に思っております。当社へのお問い合わせは、製品の廃棄方法、販売店の情報安全性、使用方法など多岐にわたります。これらの対応については、マニュアル通りの画一的な対応になりがちですが、お客さま一人ひとりの機微な要望を丁寧にかがみ、個々のお客さまへ最適かつ的確にご案内できるよう日々努めております。対応スキルについては、スーパーバイザーによる随時及び定期的なスキルチェックを実施しておりますが、こうしたコンテストへの参加そのものも、優れた人材育成の場として大変有効であると認識しております。



お客様相談室
室長
横山 光広氏



お客様相談室
沼田 三枝氏

●会社概要
会 社 名：エステ株式会社
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 日常の電話対応をブラッシュアップ

当社は2016年に初参加して入賞し、2018年より連続入賞しており、理事長賞は今回で3回目の受賞となります。チーム全員でずっと継続して取り組んできたことが結果に結びつき、大変嬉しく思っています。コンテストには、各スタッフの電話対応のレベルアップのために参加させていただいており、社内のトレーニングでは想定される質問を10項目取り上げ、ロールプレイングを実施したり、メンバー全員にて意見交換も行っています。このほか、ミステリーコールの実施や、その結果のフィードバックとして個別指導も行っています。コンテストの評価報告書では、意識していなかった呼吸法についての的確な指摘を受けたため、音声を聞き直し、日常の電話対応に活かせるように取り組んでいます。



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アークヒルズサウスタワー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

「お客さま視点を大切にしたい対応」が自己満足にならないよう、外部からご意見をいただく機会としてコンテストに参加しています。いただいた評価は、自社とは異なる視点での気づきが多く、個人へのフィードバックに加え、指導者の学びにも役立っています。また、10大会連続上位入賞の実績がセンター全体の自信につながっています。当社は毎年、社員が自らの対応を振り返り、温かな対応力を育む場として社内コンクールを開催しています。近年デジタル化が進み、人を介さない対応が増えていますが「人の温かみ」や「寄り添い」はデジタル技術では代替できず、お客さまに求められ続けています。私たちはデジタル技術と人間らしい温かみの双方を最大限に活かし、さらなる満足を実現したいと考えています。



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 Towers・サウス
代表取締役社長 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証券の対応模様(音声)を公開!

第28回企業電話対応コンテストで会長賞を受賞した株式会社SBI証券の対応模様(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対応をお聴きいただき、電話対応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、毎月の検定試験の可否判定に加え、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。

試験問題作成部会はオンラインで39回開催し、筆記試験問題や実技試験問題を作成しました。過去問題集の学習成果が発揮されるよう、過去問題を一部活用しました。

指導者部会は委員会をオンラインで5回開催したほか、自主勉強会を4回実施しました。その中で指導者級保持者へ実施したアンケート結果を踏まえ、勉強方法やスキルの向上、採点スキルの向上に向けた活動を行いました。また、指導者交流会を電話応対コンクール全国大会前日に実施し、意見交換会も実施しました。さらに、「検定指導者のためのハンドブック」を最新版に改訂したほか、新たな指導者級保持者を中心に「ウェルカムワークショップ」も開催し、審査方法などについてディスカッションを行い、審査スキルの展開を図りました。

(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ける環境づくりの実践～」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」「人間が対応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対応し、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「マネジメント倶楽部」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(もしも検定の魅力)についても紹介されました。

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きます。

■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の委嘱について

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。

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 稲葉 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

電話応対技能検定専門委員会 委員 (委員 50音順)

	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 稲葉 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				

Webで読もう
ユーザ協会 C40001

