



日本商工会議所 後援



4級以外の検定は既定の課程(研修)実施後に筆記試験と実技試験を行います。  
※4級は筆記試験のみを行います。(研修不要)

級(段階別)	レベル	試験実施日
4級(入門級)	ビジネス電話に必要なコミュニケーションの基礎知識を有する。	毎月第1水曜日*
3級(初級)	ビジネス電話を行うためのコミュニケーションの基礎能力を有する。	1, 3, 5, 7, 9, 11月の第1水曜日*
2級(中級)	ビジネス電話を行うためのコミュニケーションの応用能力を有する。	2, 6, 8, 12月の第1水曜日*
1級(上級)	ビジネス電話を行うための社内の指導者として高度な実践能力および指導能力を有する。	4, 10月の第1水曜日*
指導者級(5級)	電話応対に関する高度な知識、技能を有し、本検定の実施にあたっては、指導官や試験官などの役割を果たす。	ホームページにてお知らせします。

※第1水曜日が祝日の場合、第2水曜日に行われます。

「コミュニケーションスキル」を身につける資格があります。

電話応対技能検定(もしもし検定)は、電話応対などのお客様対応のエキスパートとして、また、あらゆるビジネスシーンにおいて必要なコミュニケーション知識のスキルアップとして、自分を磨くことのできる検定試験です。

テレコム・フォーラム 2022 2  
今年4月27日(毎月1日発行) 第41巻号(通巻463号)  
〒101-0031 東京都千代田区東神田2-6-9 アルテビル東神田II 9F 電話03-5820-2071

公益社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支部までご連絡ください。

0120-206660

公益社団法人日本電信電話ユーザ協会

東京都千代田区東神田2-6-9 アルテビル東神田II 9階

0120-20-6660

TEL 03-5820-2071 FAX 03-5820-2072

top management magazine Telecom Forum

# テレコム・フォーラム

2

February 2022

## 第60回 電話応対コンクール全国大会



チャンスを活かして、お客様の信頼をつかむ

## 第60回 電話応対コンクール全国大会

全国の予選を勝ち進み選ばれた57名の精鋭たちが、リモートで最終決戦!

- 大会レポート ●優勝(総務大臣賞)、準優勝、優秀賞 ●全国大会出場選手紹介
- 出場企業幹部が語る「コンクール参加の意義」



## 第24回 企業電話応対コンテスト成績発表

より優れた電話応対を実践し、CS向上を実現している電話応対優秀企業を表彰

- 会長賞、理事長賞、優秀賞
- ゴールドランク企業、シルバーランク企業



## 第15回 電話応対技能検定委員会レポート

1年間の活動を総括し、今後の取り組みなどを議論



公益社団法人日本電信電話ユーザ協会

マニュアル対応を超えた電話応対の検定に、あなたもチャレンジしてみませんか?

詳しくはホームページへ! <https://www.jtua.or.jp/>

# 第60回 電話対応コンクール全国大会

大会テーマ

チャンスを活かして、お客様の信頼をつかむ

2021年11月2日(火)、全国57名の出場選手がそれぞれの職場などからリモートで参加した「電話対応コンクール全国大会」。

ハウスクリーニングサービスを提供する企業の営業担当として、お客さまに満足していただける対応スキルなどを競いました。

例年、晩秋に開催される「電話対応コンクール全国大会」は、開催地となる都市に全国から選手が集まり、応援、観覧する来場者の前でその技を披露し、技術を競います。

しかし今回も新型コロナウイルス感染拡大防止の観点から、前回に引き続き、選手が移動することなくそれぞれの職場などから参加する「リモート方式」で開催されました。

選手はハウスクリーニングサービスを提供している「株式会社ユーザークリーン」の社員として、

お客さまからの問い合わせに対応しました。

通常の舞台での競技とは異なる方式での大会でしたが、より実際の電話対応に近いシチュエーションということもあり、選手それぞれが精一杯に気持ちを込め対応しました。

この対応模様は選手の写真やプロフィールとともにインターネットを通じて全国に配信されました。審査委員は職場などからリモートで参加し、録音された競技音源を聞き審査が行われました。

## 全国から集まった代表57名が実力を披露

### 大会スケジュール

	競技	審査
10:00	前日に行われた抽選順に従って選手は競技を行いました	審査委員はそれぞれがクラウドにアップされた競技音源を聞き、審査を行いました
11:00		
11:30		
12:00		
13:00	競技音源の配信	審査会議
14:00	インターネットを通じて競技音源が全国へ配信されました	
15:00		
16:00 16:15 16:30		
17:00	表彰式 入賞者発表、表彰式が行われました	
18:00		

### 競技



### 競技音源の配信



### 表彰式

リモートで参加した来賓及びスタジオに集合した主催者役員の立ち会いの下、表彰式が執り行われました。選手も全員がリモートで参加しました。優勝の栄冠に輝いた川村 若葉さんには総務省 総合通信基盤局 電気通信事業部長 北林 大昌氏から総務大臣賞が授与されました。



優勝者へ総務大臣賞を授与

#### [スタジオ]



(公財)日本電話ユーザー協会  
前田 幸一 理事長(右)  
中野 武夫 会長(中央)  
俣田 達男 専務理事(左)

#### [リモートにより参加]



総務省 総合通信基盤局  
電気通信事業部長  
北林 大昌氏  
東日本電信電話株式会社  
代表取締役社長  
井上 福造氏



審査委員長



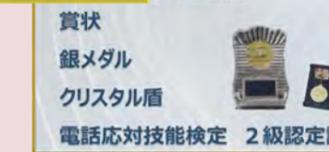
審査委員



【優勝】  
川村 若葉さん



【準優勝】  
陶山 佳代子さん



# 第60回 電話応対コンクール全国大会

## 受賞された皆さん、おめでとうございます!

優勝された川村 若葉さん(岩手県代表)、準優勝の陶山 佳代子さん(鳥取県代表)、また、優秀賞受賞者の皆さんに喜びの声をうかがいました。



岩手県代表 **川村 若葉さん**  
損害保険ジャパン株式会社

**お客さまが何を求めているかを受け止めて提案することを心がけました**

まさか優勝できるとは思っていませんでした、本当に驚きました。これまで電話応対コンクールに8回出場、全国大会も経験し、そのレベルの高さを毎回実感していたからです。競技においては、今回の課題となった会社が「どんなサービスを

提供しているのか」をしっかり把握した上で、お客さまの声に耳を傾けました。そして言葉の表面的な理解だけに止まらず、「何を求めているのか」を受け止め、ご提案することを心がけました。そしてお客さまへの説明は、一度聞けばすぐ分かる短いセンテンスや結論を先出しするといった工夫で、分かりやすさに気がつかれました。

電話応対コンクールは、私が出場を始めたころの「スクリプト重視」から変化し、現在は「お客さまの質問に臨機応変に対応し、的確にお答えする」という内容になっており、出場に向けたトレーニングが実際の業務での品質向上にもつながることを実感しています。コンクールと並行して受検していた「もしも検定1級」にも合格したことから、今後は後進の指導にあたりつつ、自分自身は指導者級資格を目指しさらに研鑽を重ね、電話応対コンクール参加を後押ししてくれた職場の上司や同僚に恩返ししたいと思っています。

**会社概要**  
会社名: 損害保険ジャパン株式会社 取締役社長: 西澤 敬二  
設立: 1888年(明治21年) 主な事業内容: 保険業  
本社所在地: 東京都新宿区西新宿1-26-1 [ユーザ協会会員]

特に4回目となる今回は、発声練習を毎日欠かさずに行いながら、課題として設定されたハウスクリーニングを提供する会社の従業員として、ホームページの記載内容などをしっかりと頭に入れた上で、自分の言葉で分かりやすくお答えできるように工夫しました。

また、お客さまに喜んでいただける提案ができるように、お客さまの言葉を一つも取りこぼさないように電話をくださった背景を想像しながら聴くことに集中しました。その結果、本番でもお客さまの言葉に自然な言葉で反応できたのだと思います。

毎日の基本練習とお客さまを想像しながら対応することができたおかげで昨年に比べて競技に冷静な状態で臨むことができ、本番でも自分らしい対応ができたと思います。

また、全国大会当日は営業所で朝からエールを送っていただいたおかげで、緊張もほぐれましたし励みになり、とても感謝しています。今後は、これまでの練習や電話応対コンクールを通じて学んだお客さまと向き合う姿勢を日々の業務に活かし、さらに喜んでいただけるような対応ができるよう、がんばっていきたくと思っています。

**会社概要**  
会社名: 佐川急便株式会社  
設立: 1965年(昭和40年)11月24日  
本社所在地: 京都府京都市南区上鳥羽角田町68番地  
代表取締役: 本村 正秀  
主な事業内容: 宅配便など各種輸送にかかわる事業 [ユーザ協会会員]



鳥取県代表 **陶山 佳代子さん**  
佐川急便株式会社

**毎日欠かさず行った基本練習と想像力のおかげで本番では自分らしい対応をすることができました**

電話応対コンクールに初めて参加した時は鳥取県大会で6位に入賞、以降少しずつ順位を上げていき、4回目の挑戦となる今回、初めて全国大会へ出場することができました。そのため、初出場でききなり入賞できるとは思っておらず、準優勝という結果にとっても驚き、大きな喜びを感じています。

初めての大会では、とにかくやりきるだけで精一杯で、自分がどんな応対をしたのかも記憶にないほど緊張しました。

大会終了後はその悔しさをバネに、発声練習や応対練習をこれまで以上に取り組みました。

## 優秀賞

**兵庫県代表** **浜辺 京子さん**  
株式会社アド・ダイセン(大丸松坂屋百貨店)  
前はタイムオーバーしてしまったので、3分以内に収まるようにがんばりました。本番では「聴く力」を意識し、お客さまの意向をくみ取ることを心がけました。職場では、全国大会4回目のプレッシャーもある中、手厚いサポートをいただきました。

**宮城県代表** **寺嶋 さやかさん**  
イオンクレジットサービス株式会社  
カード北日本コールセンター  
日ごろから、業務中でもできるだけポジティブなご提案ができるように心がけています。会社ではチーム一丸で取り組んでくれて、私自身初めての挑戦で教わることも多く、嫌な顔ひとつ見せず指導していただき、感謝の気持ちでいっぱいです。

**徳島県代表** **坂東 香湖さん**  
株式会社テレコメディア 徳島センター  
4回目の出場となりますが、全国大会は初めてです。普段からホスピタリティを重視し、それをもとに聞き取りや提案を行い、喜んでもらえるような対応を心がけています。職場の皆さんには、メンタル面もフォローしていただき感謝がありません。

**高知県代表** **青木 沙樹さん**  
佐川急便株式会社 四国支店 高知営業所  
職場の皆さんと多様な想定質問を考えて、毎日20、30パターン練習しました。大会を通じて、何より傾聴することの大切さを再認識しました。また、それに気づけたからこそ入賞できました。このような機会を提供いただき、心より感謝いたします。

**京都府代表** **池田 祐実さん**  
佐川急便株式会社 京都支店 京都南営業所  
全国大会は4回目です。年々コミュニケーション能力が問われる大会になっていると思います。普段から、お客さまの真意を聞き出せるよう心がけています。職場では、練習時間がとれるようにバックアップしていただきました。ありがとうございました。

**長野県代表** **日野 めぐみさん**  
三井住友海上火災保険株式会社  
普段の業務は事故の示談交渉ですので、その経験を活かしてお客さまの困りごとや気持ちに寄り添うことを心がけました。全国が初めてなのでプレッシャーもある中、職場では練習する時間を確保するために業務を調整していただき感謝しています。

**福岡県代表** **山下 寿子さん**  
株式会社タカギ  
全国大会は4回目です。お客さまの不安に対して、前向きで安心してもらえる声かけを心がけてきました。本番では、ストップウォッチを忘れて焦ってしまったのが悔やまれます。リモート大会のため、すぐそばで応援をしてくれて心強かったです。

**広島県代表** **寺内 里佳さん**  
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  
カスタマーリレーション部門 広島ビジネスコールセンター  
3分間でお客さまとの信頼関係を築くために、話をよく聞き共感することを心がけました。声量が少ないのでしっかり発声し、回りくどくなりがちなので要約した表現にすることに注力しました。全社的な応援は非常に励みになり大きな力になりました。

**静岡県代表** **出田 友紀さん**  
オークラアクトシティホテル浜松  
6回目で全国は初です。どんな質問にも応対できるように、たくさんスクリプトを作って臨みました。普段から第一声が暗くなることがあるので、明るい発声を意識しました。職場の皆さんには、忙しい中協力してもらい感謝しかありません。

**群馬県代表** **唐澤 ひろみさん**  
株式会社コーポレーション宮澤  
全国大会は初ですが、県大会を含めると4回目です。オプションなどをオススメする際、押しつけにならないよう、自然な流れで紹介するように気を配りました。皆さんの声为本当に励みになりました。自分だけでは、とてもここまで来られませんでした。

**福岡県代表** **羽牟 智亜紀さん**  
SBI損害保険株式会社  
まずは3分以内に収まって、良かったです。練習ではほかの大会も参考に、音源や先生の講評などを聞いて、自分に足りないものを研究しました。練習時間を快く与えてくれた会社や練習相手になってくれた皆さんのおかげです。感謝しています。

**滋賀県代表** **飯田 智也さん**  
株式会社滋賀銀行  
6回目の参加で全国大会は初めてです。練習を重ねて学んできたことは、ある程度発揮できたと思います。所属のCS担当の先輩には、貴重な時間を割いて練習をサポートしてもらいました。おかげで、全国に出場できました。

**神奈川県代表** **大隅 砂江子さん**  
佐川急便株式会社 神奈川支店 座間営業所  
コンクールには何度も参加してきましたが、全国は初めてです。問題のどこから出題されるか分からないので、さまざまなパターンを想定して勉強しました。大会に向けて、もしも検定2級も取得。会社を挙げて応援してくれたので、楽しく臨みました。

**沖縄県代表** **比嘉 健四郎さん**  
SMBC日興証券株式会社  
全国大会は5回目で過去4回も優秀賞でした。何を聞かれても対応できるように、お掃除屋さんになりきって研究を重ねました。会社の多くの方に練習を見てもらったり、声をかけていただいたり、たくさん応援してもらい、非常に感謝しています。

**長崎県代表** **松本 景子さん**  
株式会社ジャパネットコミュニケーションズ  
競技開始と同時に緊張感がピークに。普段からお客さまの不安を払拭するように回答を工夫し、「電話して良かった」「この人で良かった」と思ってもらえる対応を目指して練習してきました。全国から、たくさんの方の応援をいただき感謝しております。

**東京都代表** **小杉 裕美子さん**  
SMBC日興証券株式会社  
業務では年齢層が高い方からの電話が多いので、話すスピードもお客さまに合わせて心をかけています。全国大会に向けて、あらゆる質問をシミュレーションして、全国のセンターの皆さんに練習相手になっていただきました。感謝しております。

**長野県代表** **神津 佳奈さん**  
株式会社NTT東日本・関信越 上田営業支店  
コンクール5度目の挑戦で全国は初出場。緊張しましたが、何とかやりきれました。お客さまがどんな思いで電話してきたのか、第一声を聞いて判断できるように練習を重ねました。職場の皆さんには、不在時に仕事のフォローをしていただき、感謝の一言です!

**福島県代表** **津野田 壮広さん**  
株式会社NTT東日本サービス 福島IPセンタ  
練習の成果が出せたので、悔いはありません。自分の言いたいことを話してしまうという課題があるので、相手の話をきちんと聞くことを心がけました。センタを挙げて応援してもらい、練習にも多くの方が関わってくれて、ただただ感謝です!

# 第60回 電話対応コンクール全国大会

## 出場選手紹介

都道府県の代表として、全国大会の舞台上で競技を行った皆さんに、競技を終えての感想をうかがいました。

<p><b>北海道代表</b> <b>森田 ゆかりさん</b> 株式会社NTT東日本-南関東 テクニカルサービスセンター 北海道第二フロント 地区大会は過去8回出ましたが、全国は初めてです。8年で多くの仲間ができ、その力を借りて挑めました。</p>	<p><b>青森県代表</b> <b>奈良 あかねさん</b> 株式会社Do 津軽弘前市場 3分は短くて、時間を見ながら対応しましたが、最後に名前をうかがえなかったのが悔やまれます。</p>	<p><b>秋田県代表</b> <b>平沢 冬花さん</b> 株式会社プライムアシスタンス 秋田センター部 競技を終えて、解き放たれた気分です。職場の皆さんや先生のサポートには、感謝しかありません。</p>	<p><b>山形県代表</b> <b>窪田 百合子さん</b> 三井住友海上火災保険株式会社 練習へのご協力や励ましの言葉など、応援していただいた思いを今後に活かしていきたいです。</p>
<p><b>茨城県代表</b> <b>三浦 美加子さん</b> 佐川急便株式会社 東関東支店 日立営業所 全国出場は職場の皆さんのおかげ。練習のために時間を割いて、業務をサポートしてもらいました。</p>	<p><b>栃木県代表</b> <b>臼井 和夫さん</b> 佐川急便株式会社 北関東支店 矢板営業所 全国大会出場は今回初めてでしたのでレベルの高さを実感しましたが、とても良い経験になりました。</p>	<p><b>群馬県代表</b> <b>羽部 祐美子さん</b> 佐川急便株式会社 北関東支店 太田営業所 会社全体で応援してもらいました。この大会へ向けた練習が、普段の業務に活かせると思います。</p>	<p><b>埼玉県代表</b> <b>山下 理恵さん</b> 株式会社SBI証券 お客さまとの電話は、普段から笑顔できるようにしています。笑顔で話すと、自然な対応ができる気がします。</p>
<p><b>千葉県代表</b> <b>中村 綾菜さん</b> 株式会社NTT東日本-南関東 テクニカルサービスセンター 千葉フロント あらゆるパターンを想定して、皆でスクリプトを考えたので、何とかロージングできました！</p>	<p><b>東京都代表</b> <b>島袋 幸恵さん</b> みずほ証券株式会社 普段から、話を傾聴することに加え、言葉にしな部分や背景を考えて接するようにしています。</p>	<p><b>東京都代表</b> <b>西崎 佳子さん</b> 株式会社JALナビア お客さまの言葉の一つひとつきちんと聞くことを大切に、感じ良く、明るい対応を心がけています。</p>	<p><b>東京都代表</b> <b>池田 純子さん</b> 株式会社 ロイヤルパークホテル 普段の仕事ならばどう対応するのかを考えて、当事者の立場で受け答えすることを心がけました。</p>
<p><b>山梨県代表</b> <b>宮下 治江さん</b> 富士山の銘水株式会社 5回目ですが全国は初めてです。全国は8千人程の中からの57名ですので、緊張感も桁違いでした。</p>	<p><b>新潟県代表</b> <b>斎木 扶美恵さん</b> 株式会社頸城建工 住まいのリフォーム専門店アクト 当社はリフォーム会社ですので、今回学んだご要望の聞き出し方などは、実務に直結しています。</p>	<p><b>長野県代表</b> <b>椎橋 美穂さん</b> 佐川急便株式会社 信越支店 上田営業所 あつという間に終わってしまい、全力でやりきった満足感と、終わった寂しさも感じています。</p>	<p><b>石川県代表</b> <b>漆畑 砂絵子さん</b> 株式会社NTTマーケティングアクト CS事業推進部 マネジメント部門 金沢オペレーションサポートセンター この大会を通じて、お客さまの声をしっかり聞いてお答えすることが身に付いてきたと思います。</p>
<p><b>富山県代表</b> <b>新村 真由さん</b> 富山信用金庫 初出場でもとても緊張しました。予想外の質問がきて、もっと練習しておけばよかったと思いました。</p>	<p><b>福井県代表</b> <b>天谷 宏美さん</b> 株式会社NTTマーケティングアクト CS事業推進部 マネジメント部門 光サービスセンター(金沢) インフォメーション担当編 寄せ書きをいただき、感謝するばかりです。その後押しがあったので、がんばれました！</p>	<p><b>岐阜県代表</b> <b>片桐 友美さん</b> 佐川急便株式会社 中京支店 美濃加茂営業所 インストラクターと、いかにお客さまに寄り添うかを学んで臨みました。今はほっとしています。</p>	<p><b>愛知県代表</b> <b>加藤 はづきさん</b> SMBC日興証券株式会社 全国大会では、その場で聞き取って対応する必要がありますので、聴くことを重点に練習してきました。</p>
<p><b>三重県代表</b> <b>小林 有紀子さん</b> 佐川急便株式会社 中京支店 鈴鹿営業所 初の全国で競技順が1番になり、とても緊張しました。お客さまに寄り添う対応を意識しました。</p>	<p><b>三重県代表</b> <b>濱地 峰子さん</b> 個人参加 応対練習より業務内容の把握に努めましたが、本番は緊張しました。毎回、反省するばかりです。</p>	<p><b>大阪府代表</b> <b>富浦 優也さん</b> 三井住友カード株式会社 大阪大会では元気さや誠実さが評価されたので、それを活かそうと思い、やりきれたと思います。</p>	<p><b>大阪府代表</b> <b>田中 宏幸さん</b> 株式会社ドコモCS関西 コンタクト事業部 手厚いバックアップに感謝！大会への練習が業務のスキルアップにつながるよう意識しました。</p>
<p><b>奈良県代表</b> <b>箭野 礁さん</b> SMBC日興証券株式会社 コンクールを知らない方をお客さま役にして、素直な疑問や質問を出してもらって練習を重ねました。</p>	<p><b>和歌山県代表</b> <b>南 香織さん</b> 株式会社紀陽銀行 地区大会ではうまく話すことを意識し、全国ではお客さまの気持ちに寄り添うことに留意しました。</p>	<p><b>島根県代表</b> <b>林 美幸さん</b> 佐川急便株式会社 中国支店 出雲営業所 終わって解放されて、内容は一切覚えていません(笑)。常に言葉の真意を探るべく臨んでいます。</p>	<p><b>岡山県代表</b> <b>高木 幸子さん</b> 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 中国サポートビジネスセンター 普段からお客さまに明確に伝えるよう、滑舌に気を付けています。仲間の励ましが力になりました。</p>

<p><b>山口県代表</b> <b>柳澤 友美さん</b> 佐川急便株式会社 中国支店 岩国営業所 会社全体でご指導いただき、練習の時間もくださり感謝しています。おかげで全国に出られました。</p>	<p><b>香川県代表</b> <b>井上 万里絵さん</b> 香川県民ホール指定管理者 穴吹エンタープライズ株式会社 初挑戦で大舞台上に出られて、皆さんに感謝！早口が課題なので、丁寧に話すことを意識しました。</p>	<p><b>愛媛県代表</b> <b>中川 恭子さん</b> 道後プリンスホテル 相手に正確に伝わるように、声をしっかりと出して、一言一言を大切に話すことを心がけています。</p>
<p><b>佐賀県代表</b> <b>梶原 紀子さん</b> パナソニックコンシューマー マーケティング株式会社 CS社 お客さまの質問に対応してから、提案することを意識しましたが、本番では少々難しかったです。</p>	<p><b>熊本県代表</b> <b>谷口 都さん</b> 大同生命保険株式会社 会社から全面的な応援をいただけて、できなかった部分もありましたが、私らしく対応できたと思います。</p>	<p><b>大分県代表</b> <b>太田 ミナミさん</b> 佐川急便株式会社 九州支店 大分営業所 地区大会の目標はセールスでしたが、全国ではお客さまに満足してもらえようことを目指しました。</p>
<p><b>宮崎県代表</b> <b>上久保 桃子さん</b> 霧島酒造株式会社 この大会の魅力は、違う業種の対応ができること。特設サイトの応援コメントに感謝しています。</p>	<p><b>鹿児島県代表</b> <b>村田 朱音さん</b> 株式会社プライムアシスタンス 鹿児島センター部 全国は3回目です。ここ2回は職場からリモート参加だったので、緊張することなくできました。</p>	<p><b>沖縄県代表</b> <b>金城 郁子さん</b> 株式会社SMBC信託銀行 コンクールを通して、お客さまの気持ちを考えて対応することの大切さをあらためて感じました。</p>

### 「第60回 電話対応コンクール 全国大会」優勝者・準優勝者の競技音源配信中

日本電信電話ユーザ協会のホームページで、優勝した川村 若葉さん、準優勝の陶山 佳代子さんの競技音源を配信しています。社内研修のお手本などにお役立てください。



### 電話対応コンクール 60回の歩み

～電話対応コンクールは今回で60回を迎えました～

電話対応コンクールは、日本電信電話ユーザ協会が1962年以来毎年開催しているイベントです。電話対応技能のレベルアップを通じて、企業のCS経営にお役立ていただくことを目的に毎年開催しています。電話対応のスキルアップに取り組みコンクールに挑戦される選手に支えられ、全国大会は今年で第60回を迎えました。

1962年	1976年	1979年	1982年	1997年	2003年	2005年	2009年	2015年	2020年	2021年
<ul style="list-style-type: none"> <li>第1回大会(東京)を開催</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>財団法人日本電信電話ユーザ協会が発足</li> <li>電話交換対競技会へ改称</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>電話対応対競技会へ改称</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>第21回大会(広島)を開催</li> <li>電話対応コンクールへ改称</li> <li>交換取扱者の部に加え、一般社員の部を新設</li> <li>競技内容を、選手が考えて自分の言葉で対応する問題へ変更</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>第36回大会(愛媛)を開催</li> <li>「交換取扱者の部」を廃止</li> <li>個人向けの「電話対応コンクール」、事業所向けの「企業電話対応コンテスト」を実施</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>第42回大会(宮城)を開催</li> <li>ライブ中継を開始</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>第44回大会(神奈川)を開催</li> <li>優勝者に総務大臣賞の授与を開始</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>第48回大会(東京)を開催</li> <li>全国大会出場選手にももしも検定資格の認定を開始</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>第54回大会(群馬)を開催</li> <li>模擬応対者のセリフを非公開にし、相手の言葉を聞いてそれに応えるという競技方法に変更</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>第59回大会(リモート)を開催</li> <li>新型コロナウイルス感染症対策として選手・審査委員が職場などからリモート参加</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>第60回大会(リモート)を開催</li> </ul>

### 「もしも検定問題集」発売中

「電話対応技能検定」の補助教材である「もしも検定1・2級公式問題集(2021年版)」「もしも検定3・4級公式問題集(第5版)」が、日経BPより発売中です。協会会員の皆さまは協会ホームページからリンクする専用ページにある「FAX専用注文書」でお申込みいただくと割引特典が受け取れます。詳しくはこちら▶ <https://www.jtua.or.jp/publishing/moshimoshi/>

## 第60回 電話対応コンクール全国大会

## 出場企業幹部が語る「コンクール参加の意義」



カード北日本コールセンター  
センター長  
筑前 延仁氏

## イオンクレジットサービス株式会社

## 参加者に加え教育担当者にとっても貴重な経験になる

弊社はお客さま満足度No.1企業実現のために、迅速でハートフルなコールセンターを目指し、「安心」と「信頼」の提供を心がけています。お問い合わせは1日約8,000~12,000件を数え、お客さまの各種属性変更や月々の請求・明細関連をはじめ、クレジットカードに関わるすべての問い合わせを受け付けています。コンクールの参加を通じて、お客さまに満足いただける対応も時代により変化することが分かりました。さらに業界での立ち位置や、センターの改善点に気づくことで対応品質向上につながることができます。また、一つのお題について深く考え、切磋琢磨することは、普段の業務に対するモチベーションの向上にもつながります。参加者はもちろん、教育担当者も刺激を得て、経験を積むことができたこともコンクール参加の大きな成果です。



テクニカルサービスセンター  
北海道第二フロント  
フロント長  
酒井 洋典氏

## 株式会社NTT東日本-南関東

## コンクールは“言葉力”の重要性に気づく絶好の機会

当センターは、インターネット接続や各種通信機器の保守サポートをはじめとする、ビジネス系高付加価値サービスなどに関する受付業務を行っています。コンクールへの参加は、対応品質向上はもちろん、目標に対して真剣に取り組むことや、緊張感の中で自分の力を試すことなどを目的としています。さらに目先のテクニックではなく、自分の発する言葉で、相手に「優しさ」や「温かみ」「安心感」を伝えることができる、「言葉力」の素晴らしさや難しさに気づく絶好の機会だと考えています。参加者がトレーニングを通じて切磋琢磨し、高め合うことで上向きのスパイラルが発生します。いつの間にか参加メンバー全員の対応スキルが上がるのが真骨頂ですので、一人でも多くの方に経験してもらえよう、継続して参加したいと考えています。



中京支店 支店長  
岡島 由純氏

## 佐川急便株式会社

## 大会の結果がまわりの従業員のモチベーション向上に

弊社では、電話対応を会社の代表としてお客さまと接する“第二の営業”として位置づけ、すべての電話に心のこもった対応を実践し、信頼関係を築けるよう努めています。コンクールを通じて得た経験や対応力は、日々の業務に活かし、対応品質の向上につなげています。全国大会の本番で架空の会社の社員を演じることは、想像力や察知力を養い、お客さまへの先回りした提案や、迅速な問題解決につながるのではないのでしょうか。おかげさまで三重県、岐阜県で2年連続優勝者を輩出できたことで、「来年は自分も参加してみたい」といったまわりの従業員のモチベーション向上にもつながっています。参加者は自信を持って日々の対応に臨むことができ、継続してコンクールに携わることで、指導者として活動できるようになるという流れができています。

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、どのような背景で電話対応コンクール(以下、コンクール)への参加を決めたのでしょうか。また、そこで得た経験を業務にどう活かしているのでしょうか。各企業に「コンクール参加の意義」についてうかがいました。



取締役センター長  
坂本 暢子氏

## 株式会社JALナビア

## 普段の対応やお客さまに向き合う姿勢が問われる大会

弊社は、お客さまとJALグループとをつなぐ総合コンタクトセンターとして、国内線・国際線、国内・海外ツアーの予約・販売など、1日10,000件ほどの各種お問い合わせに対応しています。皆さまの「旅」の良きナビゲーター、アシスタントでありたいという思いが「JALナビア」という社名に込められています。コンクールは、普段の私どもの対応がどんな場面でも満足いただけるものなのか、お客さまに向き合う姿勢が問われます。そのため、良い評価をいただいた場合には励みとし、また評価されなかったとしても、その挑戦の過程を称え、対応を振り返る重要な機会としております。参加したメンバーのみならず、支援する先輩や同僚、後輩間で良いコミュニケーションが生まれ、チームワークが醸成されることも見逃せない効果と言えるでしょう。



取締役副社長  
佐渡 祐収氏

## 道後プリンスホテル株式会社

## 県大会優勝はコロナ禍の希少な朗報、この機運を今後も

電話対応は、“旅館のおもてなしの入口”であるため、お客さまが安心して宿泊予約をしていただき、ご来館いただけるような対応に努めています。電話での問い合わせは1日100件ほどで、主に宿泊予約や宿泊に関連するものです。コンクールは、第三者からの評価や、他社の電話対応を学べる貴重な機会であり、それによって電話対応の品質向上を図ることを目指すとともに、自己研鑽の手段としても活用しています。これまで参加してきた成果としては、実際に参加者の電話対応能力や品質が格段に向上しているのを実感できています。今回の県大会優勝は、コロナ禍で苦しむ旅館業にとって久しぶりの朗報であり、SNSを通じて会社全体で応援・支援する気運が高まりました。この盛り上がりを継続すべく、今後も挑んでいこうと考えています。



常勤理事 総務部長  
梅川 雅之氏

## 富山信用金庫

## 創業120周年を契機に“一段階上の電話対応”を目指す

当金庫では、電話対応をお客さまの第一印象を左右するものとして重視しており、常に「明るく」「親切」「丁寧」を念頭に、誠意を持った対応を行うよう指導しています。コンクールへ参加する目的は、他社の電話対応を見聞きすることで、改善点などの気づきを得て日常業務に活かすことです。今回県大会の優勝者が出たことで、金庫内での盛り上がりも大きくなっており、ほかの職員への波及効果も期待しています。当金庫は、2022年4月に創業120周年を迎えます。それを契機に、店頭での受付時や外訪活動時に、「元気よく、笑顔あふれる金融機関」をアピールする取り組みを予定しています。その中に電話対応も加え、「富山信用金庫の電話対応は、誰が出ても、人の心に寄り添ったおもてなしの心にあふれている」と評判になることを目指したいです。

# 第24回 企業電話対応コンテスト成績発表

コロナ禍で「電話対応」の重要性が再認識されています。  
 日常の1本の電話にどう対応するかで測られる対応品質。

予告なしにかかってくる電話にどう対応したかで、企業の対応品質を評価する  
 2021年度「第24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。



会長賞  
 ダイキン工業株式会社  
 サービス本部長  
 円垣内 薫氏



理事長賞  
 損害保険ジャパン株式会社  
 北東北保険金サービス部  
 盛岡保険金サービス課  
 主任  
 古澤 綾子氏



理事長賞  
 小林製薬株式会社  
 信頼性保証本部  
 お客様相談室  
 室長  
 中島 賢治氏



理事長賞  
 株式会社健康家族  
 常務取締役  
 藤 裕子氏

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」となって参加企業に予告なしに電話をかけ、その際の電話対応様様を録音し、5人の専門家が客観的に数値化。業種別に評価をし、上位20企業を表彰する大会です。

いつかかってくるか分からない1本の電話対応が審査の対象となるので、誰が電話を受けてもきちんと受け答えができるように、個々のスタッフの能力を底上げし、企業全体の電話対応品質を向上させることが高い評価へとつながります。

企業電話対応コンテストの審査は「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\*ごとに順位や改善のアドバイスなどを記載した診断書が参加企業にフィードバックされます。この診断をもとに、研修内容の見直しや、評価点の低かった項目を重点的に取り組むなど、電話対応教育の具体的な指針へと活用することが可能となります。

## 会長賞

ダイキン工業株式会社

## 理事長賞

損害保険ジャパン株式会社  
 小林製薬株式会社  
 株式会社健康家族

## 優秀賞

株式会社SBI証券	大和ライフネクスト株式会社
アイペット損害保険株式会社	MSD株式会社
キャノンカスタマーサポート株式会社	アサヒグループ食品株式会社
飯田信用金庫	クーパービジョン・ジャパン株式会社
株式会社ディック学園	日本生命保険相互会社
ほけんの窓口グループ株式会社	アクサ損害保険株式会社
日米商事株式会社	株式会社三井住友銀行
大同生命保険株式会社	株式会社 I - n e

※参加事業所数 309 事業所

【内訳】 商業・金融部門 63 事業所  
 工業・公益部門 37 事業所  
 サービス部門 79 事業所  
 コールセンター等電話対応専門部門 130 事業所

## ゴールドランク企業

3年以上連続して会長賞または理事長賞の受賞企業

ダイキン工業株式会社

第24回(2021年度) 会長賞  
 第23回(2019年度) 会長賞  
 第22回(2018年度) 会長賞

## シルバーランク企業

3年以上連続して優秀賞以上の受賞企業

損害保険ジャパン株式会社  
 第24回(2021年度) 理事長賞  
 第23回(2019年度) 優秀賞  
 第22回(2018年度) 理事長賞

飯田信用金庫  
 第24回(2021年度) 優秀賞  
 第23回(2019年度) 優秀賞  
 第22回(2018年度) 優秀賞

株式会社SBI証券  
 第24回(2021年度) 優秀賞  
 第23回(2019年度) 理事長賞  
 第22回(2018年度) 理事長賞

クーパービジョン・ジャパン株式会社  
 第24回(2021年度) 優秀賞  
 第23回(2019年度) 理事長賞  
 第22回(2018年度) 優秀賞

大和ライフネクスト株式会社  
 第24回(2021年度) 優秀賞  
 第23回(2019年度) 優秀賞  
 第22回(2018年度) 理事長賞

株式会社三井住友銀行  
 第24回(2021年度) 優秀賞  
 第23回(2019年度) 優秀賞  
 第22回(2018年度) 優秀賞

MSD株式会社  
 第24回(2021年度) 優秀賞  
 第23回(2019年度) 優秀賞  
 第22回(2018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、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。

ユーザ協会 C50001

検索



# 会長賞・理事長賞受賞企業のご紹介



## 理事長賞

### 小林製薬株式会社 カウンセリング対応推進の努力が 高い評価につながる

メンバー一人ひとりの日々のがんばりが、受賞につながったものと感じています。毎年コンテスト参加は、自社の対応が「他のコンタクトセンターと比べてどうなのか」を知る、貴重な機会です。またフィードバックされる報告書は、弊社では「当たり前」と思っていたことが、お客さまにどう受け止められるのかを、理解することができます。弊社ではここ3年ほど、聞かれたことだけに答えるのではなく、こちらからも積極的に質問してお困りごとを聞き出し、ご事情に応じた提案や情報提供を行う「カウンセリング対応」を推進しています。当初はとまどいや不安の声もありましたが、一丸となって工夫を重ね進んでまいりました。今回の高いご評価は、その努力が要因の一つになったとも考えております。



(写真左より) 信頼性保証本部 お客様相談室 室長 中島 賢治氏、お客様対応2グループ長 池永 昌治氏、お客様対応2グループ 統括スーパーバイザー 佐藤 友香氏



#### 会社概要

会社名: 小林製薬株式会社  
設立: 1919年(大正8年)8月22日  
本社所在地: 大阪府大阪市中央区道修町4-4-10 KDX小林道修町ビル

#### 代表取締役社長: 小林 章浩

資本金: 34億5,000万円  
事業内容: 医薬品、医薬部外品、芳香剤、衛生材料などの製造販売  
URL: <https://www.kobayashi.co.jp/>



## 理事長賞

### 株式会社健康家族 コンテスト参加後の勉強会を継続して 念願の上位受賞

22年間、参加を続けてきたコンテストで、この度高い評価をいただいたことをスタッフ一同大変嬉しく思っています。お客さまに信頼いただける電話対応品質は、社内の教育だけでは不十分です。毎年、コンテストに参加させていただき、その後は報告書を基にした勉強会を行っています。そうした取り組みは、お客さまに寄り添った温かい対応や提案力など、スタッフ一人ひとりのスキル向上に大変役立っています。近年ではお客さまから「誰が出てもしっかり対応ですね」というお褒めの言葉をいただくことも多くなり、やりがいやモチベーションの向上にもつながっています。お客さまの健康づくりをお手伝いするパートナーとして、今後もさらなるCS経営に努めていきたいと思っております。



(写真左より) ロイヤルカスタマサポート部 統括部長 柚木 ちえみ氏、常務取締役 藤 裕子氏



#### 会社概要

会社名: 株式会社健康家族  
設立: 1976年(昭和51年)1月25日  
本社所在地: 鹿児島県鹿児島市平之町10-2

#### 代表取締役社長: 藤 朋子

資本金: 5,000万円  
事業内容: 食品・健康補助食品の全国通信販売  
URL: <https://www.kenkoukazoku.co.jp/>

## 第24回企業電話対応コンテストの 「会長賞受賞企業の対応模様」を公開!

会長賞を受賞したダイキン工業株式会社様の対応模様(音声)をユーザ協会のホームページで公開しています。優秀企業の対応の実例を学び、電話対応の品質向上にぜひご活用ください。

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



## ダイキン工業株式会社

### 毎年の高い評価で高まる社内の存在感 他部署からの研修講師依頼も増加

会長賞受賞、ゴールドランク継続に、喜びを噛みしめています。空調機や給湯器など生活に欠かせない製品を取り扱っている弊社にとって、24時間365日の有人対応は必須であり、コロナ禍でのクラスターによるセンター休止はあってはならないことです。そのためセンターへの出勤者数を減らし密を避ける一方、サービス拠点などに臨時のセンターを設けて一体運用するなど、さまざまな工夫を重ねてまいりました。そうした苦勞、チャレンジの中での受賞に、一層嬉しさを感じます。毎年いただく高い評価で、センター全体のモチベーションも上がり、お客さまアンケートでも2021年は過去最高のご評価をいただきました。また他部署からの研修講師依頼も増え、社内での存在感の高まりも実感しています。



(写真左より) サービス本部 東日本コンタクトセンター 企画グループ 東 千尋氏、サービス本部長 円垣内 薫氏、サービス本部 東日本コンタクトセンター CS担当課長 大口 夏子氏



#### 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: 大阪府大阪市北区中崎西2-4-12 梅田センタービル  
代表取締役社長: 十河 政則  
資本金: 850億3,243万6,655円

事業内容: 空調機器、冷凍機応用製品、油圧・潤滑機器、フッ素化学製品などの製造、販売、輸出  
URL: <https://www.daikin.co.jp/>



## 理事長賞

### 損害保険ジャパン株式会社

### 2014年以降6度目の入賞で 電話対応の取り組みの正しさを確認

コンテストは、自分たちの電話対応力の現状認識と、底上げ、将来展望を描くステップとして欠かせないものと考えています。2014年以降で6度目の入賞となり、日々意識して対応力向上に努めることの大切さを確認することができました。また私たちはお客さまの声などからお客さまが置かれている状況を察し、お客さまに寄り添った対応を心がける取り組みを進めていますが、そうした向き合い方が間違っていないという自信にもつながりました。現在、お客さまとの接点は、電話だけでなく、メールやLINEなど、多様化しています。しかしそれだけに、直接声を交わせる電話対応は、その重要性を増していると思っております。今後はもしも検定も取り入れつつ、さらなる対応品質のレベルアップを目指していきたいと思っております。



(写真左より) 北東北保険金サービス部 盛岡保険金サービス課 課長 北野 貴嗣氏、主任 古澤 綾子氏、部長 櫻庭 淳子氏



#### 会社概要

会社名: 損害保険ジャパン株式会社  
設立: 1888年(明治21年)  
本社所在地: 東京都新宿区西新宿1-26-1

#### 取締役社長: 西澤 敬二

資本金: 700億円  
事業内容: 保険業  
URL: <https://www.sompo-japan.co.jp/>



## 第15回 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(もしもし検定)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。2021年11月26日(金)、第15回の委員会が開催され、2020年11月から2021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話し合いが行われました。

### 1~3級事前講習、指導者養成講座のウェブ化、カリキュラムのVOD※化など新型コロナウイルスへの対応を実施

今回の委員会では、例年と同様に「電話応対技能検定の実施状況」「電話応対技能検定実施計画(案)」「電話応対技能検定実施機関の認定等」「検定実施機関への感謝状の贈呈」などの報告に加え、「電話応対技能検定の見直しプロジェクト(中間報告)」についても討議が行われました。

#### ■電話応対技能検定の実施状況について

「電話応対技能検定専門委員会」はコロナ禍に鑑み、18回すべてがウェブ開催となり、指導者級資格の更新、指導者養成講座のプログラムの見直しの実施、新型コロナウイルス対策の検討などを行いました。「試験問題作成部会」は33回ウェブ開催し、コロナ禍でも委員が参加しやすいよう、夜間開催など弾力的な方法を取り入れました。「指導者部会」は委員会を5回ウェブ開催したほか、自主勉強会を4回実施するなどの活動を行いました。さらに模擬応対者に関するアンケートを実施し、その結果を踏まえ「模擬応対者向けハンドブック」の作成に着手しました。

新型コロナウイルス関連対応に向けては、1~3級の事前講習のウェブ化、指導者養成講座のウェブ実施、指導者養成講座の一部カリキュラムのVOD化を行いました。

またコロナ禍で指導者間の交流、情報交換がしばらくになっている現状に鑑み、かつオンラインへの“慣れ”を促すため、「同期会」という形で6月に3回(1~4期、5~10期、11~14期)、7月に3回(15~18期、19~22期、23~27期)、ウェブ会議アプリ「Zoom」を使った交流会を

開催しました。

指導者級資格は合計40名が更新しましたが、更新条件となっている「1級の試験官実績を1回以上経験」が難しいという声を受け、本部試験官枠を拡大して審査機会を増やし、より多くの指導者が試験官実績を作れるよう配慮しました。

さらに検定実施機関への感謝状贈呈、『テレコム・フォーラム(本誌)』の発行、「1級/2級問題集2021年版」「3級/4級問題集第5版」(ともに株式会社日経BP刊)など学習参考図書などの発行、ラジオの取材対応や冊子への広告掲載など、普及促進活動なども引き続き行いました。

#### ■電話応対技能検定実施計画(案)について

今期の受検者は長引くコロナ禍以前の影響により9,519名と、目標を下回る結果となりました。来期はコロナ前の受検者数まで回復することを目標とし、さらに受検者数を拡大するため指導者が在籍する企業への実施機関登録の働きかけ、新聞社や出版社とのタイアップを行います。検定は従来と同じく年間26回(指導者級資格~4級合計)の実施を予定します。

### 電話応対技能検定実施機関は142に1~3級の受検者数合計、4級の受検者数上位の検定実施機関6社に感謝状を贈呈

#### ■電話応対技能検定実施機関の認定等について

2020年11月以降に認定申請があった「穴吹エンタープライズ株式会社」「ヤマトクレジットファイナンス株式会社」「株式会社アド・ダイセン」の3機関について、専門委員会において確認し、承認を行いました。また認定返上の申請があった4機関についても確認、承認を行いました。この結果、実施機関数は142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検定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2020年11月~2021年10月の間の「1~3級合計の受検者数」「4級の受検者数」の、上位各3機関です。

「1~3級合計の受検者数」は「株式会社NTTネクシア 関東信越支店 新潟オフィス」「オフィスKEI株式会社」「有限会社早蕨」が、「4級の受検者数」は「株式会社NTTマーケティングアクト」「日本ハム株式会社」「損保ジャパンパートナーズ株式会社」が、それぞれ該当します。

これら各社については、検定委員会後の2022年1月、ユーザ協会会長名での感謝状贈呈が行われました。

#### ■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、稲葉 一人氏(再任)、上野 恵美子氏(再任)、川崎 昌氏(再任)、俣田 達男氏(再任)、横山 達也氏(再任)、渡部 英美氏(新任)を候補者とする旨の報告を行い、出席各委員の賛成により、委嘱が決まりました。

今回の決定により、上記5氏は2023年11月の検定委員会開催日までの2年間、電話応対技能検定専門委員

会委員を務めることとなります。

### 時代の要請によりフィットした検定へ検討チームが発足 8回の会合を経ての中間報告を実施

#### ■電話応対技能検定の見直しプロジェクト(中間報告)

2008年度に始まった「電話応対技能検定」は現在14年目を迎え、累計受検者も8万人を上回る規模に発展しています。そこでこれまでの取り組みを振り返り、今後に向け必要な見直しを加え、時代の要請によりフィットした検定とするため、2021年4月より俣田 達男氏(検定専門委員)をリーダーとする検討チームが発足しました。

今回の検定委員会においては、これまで8回の会合を経てまとめられた本プロジェクトの中間報告及び検定委員との討議が行われました。

今後検討チームは、最終報告書のとりまとめに向け、活動を続けていく予定です。

※VOD: Video On Demandの略で、スマートフォンやタブレット、テレビモニターなどで動画を視聴できるウェブサービスのこと。

#### 電話応対技能検定委員会 委員



**委員長**  
特定非営利活動法人  
日本語教育研究所 理事長  
元文化庁文化審議会 会長  
**西原 鈴子氏**



**委員**  
中京大学 法務総合教育研究機構 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**  
(2021年11月26日まで専門委員兼務)



**委員**  
京都大学大学院医学研究科 講師  
弁護士  
**岡村 久道氏**



**委員**  
(一財)NHK放送研修センター  
理事 日本語センター長  
**佐藤 淳氏**



**委員**  
劇作家・演出家  
東京藝術大学  
CO推進機構 特任教授  
**平田 オリザ氏**



**委員**  
(公財)日本電信電話ユーザ協会 会長  
みずほ信託銀行 元取締役社長  
**中野 武夫氏**



**委員**  
(公財)日本電信電話ユーザ協会  
理事長  
**前田 幸一氏**

#### 電話応対技能検定専門委員会 委員



**委員長**  
中京大学 法務総合教育研究機構 教授  
元大阪地方裁判所 判事  
**稲葉 一人氏**



**委員**  
税務研究会 出版局  
編集者  
**上野 恵美子氏**



**委員**  
桜美林大学ビジネスマネジメント学群  
特任講師  
FREELY合同会社 代表  
**川崎 昌氏**



**委員**  
(株)NTTドコモ  
**横山 達也氏**



**委員**  
跡見学園女子大学 文学部 教授  
(一財)NHK放送研修センター  
元理事 日本語センター長  
**渡部 英美氏**  
(2021年11月26日就任)



**委員**  
(公財)日本電信電話ユーザ協会  
専務理事  
**俣田 達男氏**

ユーザ協会 C40001

検索

