

(公財) 日本電信電話ユーザ協会 北海道支部
N T T 東日本株式会社 北海道事業部

「2025年度電話対応コンクール北海道大会」を開催

公益財団法人日本電信電話ユーザ協会北海道支部（支部長 岩田 圭剛）は、N T T 東日本株式会社北海道事業部（執行役員 北海道事業部長 茂谷 浩子）の後援により「2025年度電話対応コンクール北海道大会」を開催します。

電話対応コンクールは、各企業の社員の電話対応と対応技能のレベルアップを通じて、顧客満足経営の推進を図るための人材育成を目的として毎年開催しています。参加者は、毎年設定される競技問題に取り組み、電話対応サービスの技能を競い合います。今年度の大会テーマは、「お客様の笑顔を想い、価値を届ける対応を」です。

このテーマに沿って、全道からの参加者82名で行った競技音源の録音審査による予選会を勝ち上がった22名が、お客様にご満足いただける対応を目指し競技を行ないます。

- 1. 開催日時 2025年10月22日（水）12:45～17:30
- 2. 会 場 札幌市教育文化会館 小ホール
（札幌市中央区北 1 条西13丁目 TEL011-271-5821）
- 3. 主 催 公益財団法人 日本電信電話ユーザ協会北海道支部
- 4. 後 援 一般社団法人 北海道商工会議所連合会
N T T 東日本株式会社 北海道事業部
株式会社N T T ドコモ 北海道支社
- 5. 出場人数 2 2 名（道内各地参加からの予選会通過者）
- 6. 競技内容 競技問題に基づき模擬対応者と選手が競技時間（3分）以内に対応します。
対応模様が審査員が審査します。
- 7. 進行概要 開会式 12:45～13:15
競技・審査 13:15～16:50
表彰式 17:00～17:30
- 8. 表 彰 優勝者以下10名の入賞者を決定し表彰を行い「第64回 電話対応コンクール全国大会in仙台」（11月14日（金）仙台サンプラザホールで開催）への出場者1名の決定を行います。

お客様の笑顔を想い、
価値を届ける応対を



Road to SENDAI



2025.10.22 (Wed)

電話応対コンクール北海道大会

会 場：札幌市教育文化会館 小ホール

主 催：公益財団法人 日本電信電話ユーザ協会 北海道支部

後 援：一般社団法人 北海道商工会議所連合会、NTT東日本株式会社 北海道事業部
株式会社 NTTドコモ 北海道支社

第64回
電話応対コンクール
全国大会 in 仙台

第28回企業電話応対コンテスト成績発表会

お客様の笑顔を想い、

価値を届ける応対を



開催日

2025 11.14 金

会場

仙台サンプラザホール

〒983-0852 仙台市宮城野区榴岡5丁目11-1

2025年度電話対応コンクール問題

テーマ

お客様の笑顔を想い、価値を届ける対応を

今年度の問題のねらい

インターネットを通じてさまざまなモノを購入することができる時代。ほとんどの場合、販売する側とお客様が会話をすることなく購入が済みます。購入にあたっての不明点・疑問点も、ホームページ（以下、HP）に丁寧に説明されているので、問い合わせをする必要もないほどです。ただ、そんな中でも、お客様から電話をいただくことがあります。それは、単にお客様がその販売サイトに記載されている「よくある質問」に目を通さずに問い合わせをされている場合もありますし、また、販売元に直接確認したいことがあって電話をかけている場合もあります。いずれの場合でも、わざわざ電話をかけてくださるお客様は、販売元にとっては貴重なお客様であり、その電話が大事な接点の機会になっているのは言うまでもありません。

そこで今回は、そういった電話でのお客様からの問い合わせにお応えした上で、お客様の購入の用途をお訊きして、それに相応しい商品をお勧めしてください。

自然な言葉のキャッチボールを通じて、短時間ながらも「電話をかけてみて良かった」「ここで買おう」と思ってもらえるような対応を目指してください。

今年度の電話対応コンクール問題を、日常の電話対応力向上にお役立ていただけ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お勧めする。

状況設定

会社名：牛たん 遊佐（ぎゅうたん ゆうざ）

対応日時：2025年11月14日（金）午前10時

対応者（競技者）：片倉 潤（かたくら じゅん）

お客様（模擬対応者）：問い合わせをしてきたお客様

※対応者、お客様ともに男女は特定していません

▶ 牛たん 遊佐 の情報

会社所在地	宮城県仙台市若林区五橋3-2-1	営業時間	午前9時～午後5時 （月曜日～金曜日） [ネット注文については24時間・365日受け付けています]
電話番号	フリーダイヤル 0120-20-6660 受付時間 午前9時～午後5時 （月曜日～金曜日）	E-mail	user@jtua.or.jp
ホームページ	https://www.jtua.or.jp	従業員	80名
		企業理念	牛タンを通じて、お客様を笑顔にします
業務内容	牛タン製品の製造、販売およびレストラン事業。 仙台市内で仙台駅前と国分町の2箇所牛タンの食事処を展開するとともに、直販サイトを立ち上げ、牛タンを中心とした食材の販売を行っている。		

問題

あなたは、牛たん 遊佐（ぎゅうたん ゆうざ）で通販サイトの運営及び問い合わせの窓口を担当している片倉 潤（かたくら じゅん）社員です。

通販サイトを通じて牛タンの購入を検討されているお客様から問い合わせを受けました。その問い合わせに応えるとともに、今回はどのような用途で購入される予定なのかを伺い、その用途に相応しい商品を勧めてください。

<注意事項>

- お客様はHPを見ながら、そこに記載されている問い合わせ先の電話番号に電話をかけています。
- 牛たん 遊佐の通販サイトの「商品一覧」に表示されている牛タン、テールスープ、漬物、シチューは全て仙台市内の食事処でも提供されているメニューと同じで通販サイトオリジナルメニューはありません。
- 商品の申し込みについては、HP上でのみ受け付けているため、この対応中にお客様は購入商品を決めません。そのため、競技者も購入総額の計算や提示を行う必要はありません。
- その他（競技について）
 - ①競技時間は3分以内です。競技者の第一声から計測を開始し、終話（通話を終了した時点）までを計測します。
 - ②お客様の発言を聴き、この問題に記載された内容に基づいて対応してください。
 - ③本文中の会社名、電話番号、サービス内容などは、すべて架空のものです。
 - ④お客様情報は各大会でそれぞれ設定します。

▶ お客様情報の例

お客様名	原田 真琴（はらだ まこと）
確認したい点	牛タンを保存できる期間
牛タン購入の理由	大学のゼミの教え子2名が遊びに来るといので、夫婦でもてなしたいと思った。

▶ 対応スクリプト

模擬対応者（お客様）	対応者（片倉 潤 社員）
	（電話のベルが鳴る）
	1 「・・・・・・・・・・・・・・・・・・」
2 「牛タンを買おうと思っていて、聞きたいことがあって電話しました。」	
	3 「・・・・・・・・・・・・・・・・・・」
4 「・・・・・・・・・・・・・・・・・・」	
	5 「・・・・・・・・・・・・・・・・・・」
6 「・・・・・・・・・・・・・・・・・・」	
	7 「・・・・・・・・・・・・・・・・・・」
8 「検討して申し込みます。」	
	9 「・・・・・・・・・・・・・・・・・・」
	（終 話）

- ・以下の2頁は、「牛たん 遊佐」の通販サイトの抜粋です。(写真はイメージです。)
- ・「商品一覧」で表されるのは、この頁と次の頁の「テールスープ、漬物、シチュー」までです。

牛たん 遊佐

電話でのお問い合わせ：☎ 0120-20-6660
受付時間：午前9時～午後5時(月曜日～金曜日)

トップページ

商品一覧

よくある質問

会社情報



商品一覧

(表示した金額は全て消費税込みの金額です)

牛タン

※牛タンは全て冷凍配送いたします。



極みの牛タン・塩味

創業40年の当店のゆるぎない人気を誇る伝統の逸品。食べやすい厚さ(5～7mm程度)で、どなたでもおいしく召し上がれます。

- ・ 90g：1,800円 (6枚入り)
- ・ 120g：2,400円 (8枚入り)
- ・ 150g：3,000円 (10枚入り)



極みの牛タン・味噌味

当店オリジナルの自家製の味噌で味付け、味噌本来の旨みを活かしました。食べやすい厚さ(5～7mm程度)で、その濃厚な味わいはご飯にもぴったりです。

- ・ 90g：1,800円 (6枚入り)
- ・ 120g：2,400円 (8枚入り)
- ・ 150g：3,000円 (10枚入り)



厚切り牛タン・塩味

「タン元」と呼ばれる希少部位から切り出した贅沢な逸品。厚さは10mm程度で、ジューシーな食感。食べ応えのある人気商品です。

- ・ 90g：2,250円 (3枚入り)
- ・ 120g：3,000円 (4枚入り)
- ・ 150g：3,750円 (5枚入り)



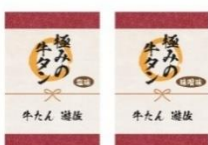
厚切り牛タン・味噌味

「タン元」と呼ばれる希少部位から切り出し、当店オリジナルの自家製の味噌で味付けしました。厚さは10mm程度でジューシーな食感。その濃厚な味わいはご飯にもぴったりです。

- ・ 90g：2,250円 (3枚入り)
- ・ 120g：3,000円 (4枚入り)
- ・ 150g：3,750円 (5枚入り)

牛タン ギフトセット

※ギフトセットは全て化粧箱に入れた上で、冷凍配送いたします。



遊佐 牛タンセット

当店人気No1の「極みの牛タン」と、希少部位から切り出した「厚切り牛タン」をセットにしました。味も塩味・味噌味の2種類をご用意。食べたい分だけ解凍してお召し上がりいただくこともできますので、幅広い層への贈り物として喜ばれます。

〈2～3名様向け〉

8,600円(送料無料)

- ・極みの牛タン(塩味) 90g×1個
- ・極みの牛タン(味噌味) 90g×1個
- ・厚切り牛タン(塩味) 90g×1個
- ・厚切り牛タン(味噌味) 90g×1個

〈4～5名様向け〉

13,700円(送料無料)

- ・極みの牛タン(塩味) 90g×2個
- ・極みの牛タン(味噌味) 90g×2個
- ・厚切り牛タン(塩味) 120g×1個
- ・厚切り牛タン(味噌味) 120g×1個



遊佐 御膳セット 2名様向けのセットです

牛タンとテールスープ、南蛮味噌漬け、おみ漬けをセットにして、お店で味わえる味を再現しました。

伝統の牛タンを味わっていただける御膳セットAと、厚切り牛タンもプラスしてご賞味いただける御膳セットBの2種類をご用意。

〈御膳セットA〉

8,400円(送料込み)

- ・極みの牛タン(塩味) 120g×1個
- ・極みの牛タン(味噌味) 120g×1個
- ・牛タン入りテールスープ 250g×2個
- ・南蛮味噌漬け 100g×1個
- ・おみ漬け 100g×1個

〈御膳セットB〉

8,650円(送料無料)

- ・極みの牛タン(塩味) 90g×1個
- ・極みの牛タン(味噌味) 90g×1個
- ・厚切り牛タン(塩味) 90g×1個
- ・牛タン入りテールスープ 250g×2個
- ・南蛮味噌漬け 100g×1個
- ・おみ漬け 100g×1個

テールスープ、漬物、シチュー

(表示した金額は全て消費税込みの金額です)

※【冷凍】と記載のある商品は冷凍配送いたします。



牛タン入りテールスープ

牛テールをじっくり煮込んだ牛タン入りのスープ。お店の味を再現しました。【冷凍】

1人前250g：800円



南蛮味噌漬け

味噌に漬け込んだ青唐辛子のピリッとした辛さが牛タンを引き立てます。【常温】

100g：400円



おみ漬け

高菜の一種である山形青菜(せいさい)、大根、人参などを刻んだ漬物です。牛タンの箸休めに。【冷凍】

100g：300円



極上牛タンシチュー

特製デミグラスソースで長時間をかけ柔らかくなるまで煮込んだシチューです。【冷凍】

・1人前200g：800円(200g×1個)
・2人前400g：1,600円(200g×2個)
・3人前600g：2,400円(200g×3個)

トップページ

商品一覧

よくある質問

会社情報

よくある質問

お支払いについて

お支払いは、カード決済、コンビニ支払い、料金代引きのいずれかです。
コンビニ支払いの場合は、ご注文受付後に表示または入力いただいたメールアドレスに表示される振込票番号をお控えいただき、各コンビニの店頭にてお支払いください。料金代引きの場合の手数料は無料です。

送料について

送付先1ヶ所につき8,000円(税込)以上のご注文の場合は送料無料です。なお、8,000円(税込)未満の場合は、1ヶ所につき800円(税込)の送料がかかります。

お届けについて

カード決済、料金代引きの場合は、ご注文いただいてから3日から5日でお届けいたします。コンビニ支払いの場合は、ご入金を確認後に3日から5日でお届けいたします。なお、配送日をご指定いただく場合は、ご指定日の6日前までにお支払いをお願いいたします。(ご入金日によっては、ご希望の日になににお届け出来ない場合がございます。)
また、牛タンの商品は全て冷凍配送いたします。(常温品のみのご注文の場合は通常の配送ですが、冷凍の商品と合わせたご注文は冷凍配送いたします。)

キャンセルについて

電話でのご連絡をお願いいたします。なお、発送後のキャンセルには対応できませんので、あらかじめご了承ください。

返品について

お届けした商品が破損していた場合に限り同じ商品と交換いたします。なお、その場合、商品到着後3営業日以内(到着日を含めない)にお電話にてご連絡願います。それ以降のお申し出については対応できませんので、よろしくお願い申し上げます。

熨斗、包装、メッセージカードについて

ギフトセットをお申し込みの場合は、無料で熨斗、包装、メッセージカードの添付を承ります。(HP上でお申し込みいただく際にご指定いただけます。)

その他

(牛タンの1人当たりの分量) 1人当たりの分量は、90g~150gが目安です。
(牛タンの産地) 主に、アメリカ産、オーストラリア産、ニュージーランド産です。
(牛タンの保存期間) お届け後、約半年間冷凍保存が可能です。必ず冷凍庫で保存してください。
(牛タンの解凍方法) 召し上がる前日に冷蔵庫に移し12時間程かけて解凍してください。

競 技 の 解 説 と 注 意 事 項

1. 電話対応コンクールは、各企業の社員の電話対応と対応技能のレベルアップを通じて、顧客満足経営の推進を図るための人材育成を目的として毎年実施しています。参加者は、毎年設定される競技問題に取り組み、電話対応サービスの技能を競い合います。

2. 2025年度の電話対応コンクールは、予選会を録音競技で開催し、各職場から82名の参加をいただきました。北海道大会は、全国大会と同じく会場審査とし、予選会を勝ち抜いた22名による大会となります。尚、北海道大会上位1名を、北海道代表として「第64回電話対応コンクール全国大会 in 仙台 2025年11月14日（金）」へ派遣します。

3. 競 技 方 法

- (1) コンクール問題のお客様情報は、全国大会と同様に非公開とします。
- (2) 競技者は、コンクール問題に基づき模擬対応者と電話対応を行います。
- (3) 競技者の競技順は10月20日(月)の抽選会で決定するとともに、競技者氏名は、審査委員には通知しません。
- (4) 競技に入る前に模擬対応者から電話をし、
模擬対応者 「あなたの競技番号は何番ですか？」
競技者 「私の競技番号は●●番です。」で電話を一旦お切り下さい。
- (5) その後、模擬対応からの電話が鳴りますので、「牛たん遊佐（ぎゅうたんゆうざ）
片倉潤（かたくらじゅん）」として電話に出て競技を開始して下さい。
- (6) 競技者は、模擬対応者との対応を終えた後、競技者から受話器を置いて下さい。
- (7) 競技時間は、「3 分以内」です。
- (8) 競技時間は、競技者の第一声から始め、競技者が終話した（例：「それでは失礼します」など終話を発声した）時点までを計測します。
- (9) 3 分を超えた場合は、15 秒毎に審査委員 1 名につき 1 点を減点します。
（例：競技時間3分18秒の場合、2点×5名=10点の減点）
- (10) 競技席には、コンクール問題、鉛筆、メモ用紙を用意します。席上には、作成した資料は持ち込みできません。
- (11) 競技終了までの間、競技前選手は、競技後選手を含めた外部の方との接触を禁止します。
（貴重品以外は選手席等へ、スマホ等は競技終了まで事務局にて預かります）また、競技後選手が競技前選手と接触することも禁止とし、違反があった選手は失格とします。なお、競技中に観客含む外部の方より時間等を知らせる行為（離席含む）があった方も失格となります。

4. 審 査 項 目 以下の 6 項目で審査します。合計点は、100点です。

- (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する。
・社名等の名乗り、挨拶、相手もしくは用件の説明等、電話の初期対応全体
- (2) 基本対応スキル 20点
語調、語感、間、言葉遣い等、自然な話し方であるかどうかをチェックする。
・声の大きさ、話すスピード、自然な抑揚、声の表情、声柄、間、発声、発音、歯切れのよさ、敬語、応対用語、相づち、口癖、場にあった表現の工夫等
- (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する。
・要点の把握、聴きとる力、訊きだす力、説明力、処理の仕方、手際の良さ等
- (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へ提供できたかチェックする。
・情報提供力、業務知識、信頼性、企業アピール力、自然なセールストーク等

競 技 の 解 説 と 注 意 事 項

(5) 最後の印象 5点

電話の最後(クロージング)、余韻効果をチェックする。

- ・ 終わりの挨拶、名乗り、大事なことの繰り返し、受話器の扱いを含む会話の終わらせ方、切った後に残る余韻、会社へのイメージ等

(6) 全体評価 30点

審査項目の(1)～(5)の評価が高いにもかかわらず、トータルとして良い印象を受けない対応があります。反対に、(1)～(5)の評価には問題があっても、好感の持てる対応もあります。それは、そこに(1)～(5)の評価とは別に、何か心を捉える満足感があるからです。電話対応全体から感じられる人間的な温かさや、一言に表れる思いやり、心くばりなどを、0点から30点の範囲で審査委員の裁量で加点します。

例えば ・ お客様の知りたいことをわかりやすい言葉で伝えることができたか。

・ 今後もこの「牛たん 遊佐」を利用したいと思ったか。

・ 全体として温かみがあり、感じの良い対応であったか。

5. 順 位 の 決 定

5名の審査委員の評価点数から(各自の持点 100 点)、「3. 競技方法(9)」の時間超過による減点数を差し引いた点数の合計により順位を決定します。なお、同点者が生じたときは、審査委員の最高点と最低点の差の少ないものを上位とし、それでも差のないときは、5人の審査委員得点のうち、最高点と最低点を除いた3名の点数を参考にして審査委員が協議し順位を決定します。

6. 表 彰 等

(1) 優勝(1名)

① 一般社団法人 北海道商工会議所連合会 会頭杯

②NTT東日本株式会社 北海道事業部長賞

③ 株式会社NTTドコモ 北海道支社長賞

(2) 準優勝(1名)

① 公益財団法人 日本電信電話ユーザ協会 北海道支部長賞

②NTT東日本株式会社 北海道事業部長賞

(3) 優秀賞(3名)

① 公益財団法人 日本電信電話ユーザ協会 北海道支部長賞

②NTT東日本株式会社 北海道事業部長賞

(4) 優良賞(5名)

① 公益財団法人 日本電信電話ユーザ協会 北海道支部長賞

②NTT東日本株式会社 北海道事業部長賞

(5) 敢闘賞(12名)

公益財団法人 日本電信電話ユーザ協会 北海道支部長賞

7. 全 国 研 鑽 研 修

第64回電話対応コンクール全国大会 in 仙台(仙台サンプラザホール)

出場者の対応を会場で体感し、自己の対応スキルを向上させる目的で、**11月14日(金)**に実施します。

8. 会 場 参 加 で き な い 皆 様 へ

会場には、一般の方もご入場いただける自由席もございますが、会場にお越しいただけない皆様に向けて、オンライン【YouTube配信】も予定しております。※詳細につきましては、北海道支部のホームページ (<https://www.pi.jtua.or.jp/hokkaido/>) をご覧ください。