

(公財) 日本ICTテレコムユーザー協会北海道支部
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

「2026年度電話応対コンクール北海道大会」を開催

公益財団法人日本ICTテレコムユーザー協会北海道支部（支部長 安田 光春）は、NTT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）、株式会社NTTドコモ北海道支社（北海道支社長 和田 真澄）の後援により「2026年度電話応対コンクール北海道大会」を開催します。

電話応対コンクールは、各企業の社員の電話応対と応対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、電話応対サービスの技能を競い合います。今年度の大会テーマは、「言葉を交わし、想いをつなぐ」です。

このテーマに沿って、北海道内からの参加者89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21名が、お客様にご満足いただける応対を目指し競技を行ないます。

- 1. 開催日時 2026年9月30日（水）12:50～17:40
- 2. 会 場 札幌市民交流プラザ3F クリエイティブスタジオ
（札幌市中央区北1条西1丁目）
- 3. 主 催 公益財団法人 日本ICTテレコムユーザー協会北海道支部
- 4. 後 援 一般社団法人北海道商工会議所連合会
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
- 5. 出場人数 21名（北海道内各地からの予選会通過者）
- 6. 競技内容 競技問題に基づき模擬応対者と選手が競技時間（3分）以内に応対し、
応対模様を審査員が審査します。
- 7. 進行概要 開会式 12:50～13:20
競技・審査 13:20～17:00
表彰式 17:00～17:30
記念撮影 17:35～17:40
- 8. 表 彰 優勝者以下10名の入賞者を決定し表彰を行い「第65回 電話応対コンクール全国大会in福岡」（11月13日（金）福岡シンフォニーホールで開催）への出場者1名の決定を行います。



公益財団法人

日本ICTテレコムユーザー協会 北海道支部

Japan ICT Telecom Users Association



言葉を交わし、
想いをつなぐ



Road to FUKUOKA



2026.9.30 (Wed)

電話対応コンクール北海道大会

会場：札幌市民交流プラザ クリエイティブスタジオ (札幌市中央区北1西1)

主催：公益財団法人日本ICTテレコムユーザー協会北海道支部

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

言葉
を交わし、
想
いをつなぐ

第65回
**電話対応
コンクール
全国大会**
in 福岡

第29回
企業電話対応コンテスト
成績発表会

開催日

2026年11月13日(金)

会場

福岡シンフォニーホール

〒810-0001 福岡県福岡市中央区天神1丁目1番1号

もしも
検定

優勝者には総務大臣賞が授与され、
優勝者・準優勝者には「電話応対技能検定2級」が
出場者には「電話応対技能検定3級」が付与されます。

当日は、大会の様様を
インターネットでライブ配信！
<https://www.jtua.or.jp>

主催 / 公益財団法人 日本ICTテレコムユーザー協会

後援 / 総務省、福岡県、福岡市、公益社団法人福岡県観光連盟、公益財団法人福岡観光コンベンションビューロー、日本商工会議所、全国商工会連合会、一般社団法人電気通信事業者協会、
一般社団法人日本コンタクトセンター協会、公益社団法人企業情報化協会、NTT西日本株式会社、NTT東日本株式会社、株式会社NTTドコモ、NTTドコモビジネス株式会社

●お問い合わせはユーザー協会各都道府県支部へ

公益財団法人 **日本ICTテレコムユーザー協会** 東京都千代田区東神田2-6-9 Daiwaプレイス東神田Ⅱ 9F 0120-20-6660 ユーザー協会 検索 <https://www.jtua.or.jp>

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」と思ってもらえる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、日常の電話応対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 お客様の要望を聞き、正しく理解する。
- ② ①の要望に相応しい商品を案内する。
- ③ 受け取りなどについて確認する。

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）

応対日時：2026年11月13日（金）午前11時

応対者（競技者）：櫛田 真（くしだ まこと）

お客様（模擬応対者）：電話をかけてきたお客様

※応対者、お客様ともに男女は特定しておりません

▶ フラワー・ド・ユーザーの情報

所在地	福岡県福岡市東区千早3-9-34	営業時間	午前10時～午後7時 (年末年始は休み)
電話番号	フリーダイヤル 0120-20-6660 受付時間 午前10時～午後7時	E-mail	user@jtua.or.jp
ホームページ	https://www.jtua.or.jp	従業員	12名
		企業理念	贈る心に寄り添い、 お客様の想いを花で表します
業務内容	一般的な花の小売り以外に、 ●フラワーギフト（花束・アレンジメント）の制作・販売 ●その他、用途に応じたご提案・コーディネート		

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。

<注意事項>

- この問題は花の専門知識を競うものではありません。商品の案内にあたっては、具体的な花の名前に言及することは必須ではありません。花束・アレンジメントなど、次頁以降に記載されているこの店の商品の形状などを踏まえて案内してください。また、花以外の商品の内容、例えばラッピング、リボン、メッセージカードなどについて確認する必要はありません。
- お客様はこの電話をかける際、このお店のHPを見ていません。また、来店し花を受け取ることにしています。
- お客様への確認の際、氏名の漢字の確認は不要です。
- その他（競技について）
 - 競技時間は3分以内です。競技者の第一声から始め、終話（通話を終了した時点）までを計測します。
 - お客様の発言を聴き、この問題に記載された内容に基づき対応してください。
 - 本文中の店舗名、サービス内容、電話番号などは、すべて架空のものです。
 - お客様情報は各大会においてそれぞれ設定します。

お客様情報の例

贈りたい相手・理由	ピアノの発表会に出る娘へのプレゼント
贈るシチュエーション	発表会を見に行き、発表会の後に会場のロビーで渡したい
予算	税込で5,500円程度

対応スクリプト

模擬対応者	対応者（櫛田 真）
	（電話のベルが鳴る）
2「お花をお願いしたいと思って電話しました。」	1「……………」
4「……………」	3「……………」
6「……………」	5「……………」
	7「……………」 （終 話）

フラワー・ド・ユーザーで取り扱っている商品

花の形状からの分類

花束

切り花を束ね、ラッピングを施した、手渡しに適したフラワーギフト

特徴

- 贈る場面や相手に合わせて色合いや雰囲気調整できる
- 贈呈の際に、華やかな印象や落ち着いた印象などを演出しやすい
- 持ち運びしやすい

利用シーン

- 誕生日などの記念日のお祝い
- 卒業・結婚・出産・転居などのお祝い
- 送別・異動・退職などの節目を迎える方への感謝
- 公演・発表会のお祝い
- お悔やみ用

価格帯 [税込]

- 下限～上限:2,200円～22,000円
- 中心価格帯:3,300円～5,500円

花束



バラ、
かすみ草



白、
黄色のバラ



ユリ、
カスミ草など

アレンジメント(器付き生花)

器に吸水性スポンジを入れ、そのまま飾れるフラワーギフト

特徴

- 贈る場面や相手に合わせて色合いや雰囲気調整できる
- 花瓶が不要で、受け取ってすぐ飾ることができる
- 花器により可愛らしさを演出できる
- 形が安定しており、室内への設置に適している

利用シーン

- 誕生日などの記念日のお祝い
- 卒業・結婚・出産・転居などのお祝い
- 送別・異動・退職などの節目を迎える方への感謝
- 開店・開業のお祝い
- 公演・発表会のお祝い
- お悔やみ用

価格帯 [税込]

- 下限～上限:3,300円～33,000円
- 中心価格帯:4,400円～8,800円

アレンジメント



バラ、
チューリップ、
ガーベラなど



バラ、
ガーベラなど



バラ、
ストックなど

色から得られる一般的なイメージ

赤・ピンク系



華やか・愛情・
感謝・祝意

黄色・オレンジ系



明るい・元気・
親しみ・前向き

白・グリーン系



清潔・落ち着いた・
誠実・控えめ

カラフル系



楽しさ・にぎやか・
個性

紫・青系



上品・厳か・
大人向け

花を贈る目的・用途からの分類

記念日・お祝いの贈り物

(誕生日／結婚記念日／卒業・結婚・出産・転居などのお祝い／プロポーズ など)

よく選ばれる形状 花束／アレンジメント

伝えたい気持ち 愛情、祝福、特別な日の記念

色合い・印象 赤やピンクを中心とした明るい色合いで、特別な日を彩る華やかな印象が求められることが多いです。

送別・異動・節目の贈り物(送別会／異動・退職のお祝い会／感謝を伝える場面)

よく選ばれる形状 花束／アレンジメント

伝えたい気持ち 感謝、ねぎらい、新しい門出への応援

色合い・印象 赤やピンク、オレンジを中心とした明るい色合いを用いながらも、華やかすぎず、落ち着いた印象が求められることが多いです。

開店・開業・周年のお祝いなどへの贈り物(店舗・会社・事業の節目)

よく選ばれる形状 大きめのアレンジメント(直接手渡す場合は花束)

伝えたい気持ち 祝意、繁盛祈願、今後の発展への期待・祈念

色合い・印象 赤・黄色・オレンジなどの明るく目を引く色合いで、空間を華やかに彩る存在感のある印象が求められることが多いです。

公演・発表会・舞台への贈り物(舞台公演／演奏会／発表会など)

よく選ばれる形状 花束／アレンジメント

伝えたい気持ち 応援、努力への称賛、成功を祝う気持ち、ねぎらい

色合い・印象 ピンクや黄色などの明るい色を取り入れた彩りのある色合いで、舞台や写真の中でも映える華やかな印象が求められることが多いです。

お悔やみ・お供えの花(法要／命日／墓参り)

よく選ばれる形状 花束／アレンジメント

伝えたい気持ち 哀悼、故人への敬意、遺族への慰め

色合い・印象 白を基調に、淡い紫やグリーンなどを合わせた落ち着いた色合いで、静かで控えめな印象が一般的です。

それぞれのイメージ



カーネーションの花束



バラの花束



バラ・ダリアのアレンジメント



ガーベラなどのアレンジメント



テッポウユリの花束

ご注文・お支払い・配送について

■ご注文・お支払いについて

<店頭受け取りの場合>

- ・在庫商品は当日お渡し可能です。
- ・ご希望の花材指定の場合は、前日14時までにご注文いただくと確実にご用意できます。
- ・お支払いは受取時(現金・カード)または受取前までの銀行振込にてお願いいたします。

<配送希望の場合>

- ・前日14時までのご注文で翌日配送可能です。
- ・配送の場合は、配送日前日までに、店頭(現金・カード)または銀行振込にてお支払いをお願いいたします。

※法人様のご注文は受取方法にかかわらず請求書払いも承ります(要相談)。

■配送について

配送料:無料／配送エリア:福岡市東区内

2026年11月カレンダー

日	月	火	水	木	金	土
1	2	3	4	5	6	7
8	9	10	11	12	13	14
15	16	17	18	19	20	21
22	23	24	25	26	27	28
29	30					

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応対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. 2026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89名(内3名棄権)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21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65回電話対応コンクール全国大会 in 福岡」2026年11月13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応対者と電話応対を行います。
- ③ 競技者の競技順は9月28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応対者から電話をし、模擬応対者「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、模擬応対からの電話が鳴りますので、「フラワー・ド・ユーザー櫛田真(くしだまこと)」として電話に出て競技を開始して下さい。
- ⑥ 競技者は、模擬応対者との応対を終えた後、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. 2026年度審査基準 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確認等、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をチェックする。

(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)

(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、機器の扱いを含む会話の終わらせ方、切った後に残る余韻、お店へのイメージ等)

(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応対があります。反対に、(1)～(5)の評価には問題があっても、好感の持てる応対もあります。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。電話応対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

- お客様の要望に沿った商品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「フラワー・ド・ユーザー」に花の相談をしたいと思ったか。
- 全体として温かみがあり、感じの良い応対であったか。

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

優勝(1名)

- ・ 一般社団法人北海道商工会議所連合会 会頭杯
- ・ NTT東日本株式会社 北海道事業部長賞
- ・ 株式会社NTTドコモ 北海道支社長賞

準優勝(1名)

- ・ 公益財団法人日本ICTテレコムユーザー協会 北海道支部長賞
- ・ NTT東日本株式会社 北海道事業部長賞

優秀賞(3名)

- ・ 公益財団法人日本ICTテレコムユーザー協会 北海道支部長賞
- ・ NTT東日本株式会社 北海道事業部長賞

優良賞(5名)

- ・ 公益財団法人日本ICTテレコムユーザー協会 北海道支部長賞
- ・ NTT東日本株式会社 北海道事業部長賞

敢闘賞(11名)

- ・ 公益財団法人日本ICTテレコムユーザー協会 北海道支部長賞

7. 全国研鑽研修

第65回電話対応コンクール全国大会 in 福岡(福岡シンフォニーホール) 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13日(金)に実施します。

8. 応援について:本大会は、会場・オンラインのどちらからでもご応援いただけます。

- ・ **会場観覧:**どなたでもご入場いただける自由席がございます。
- ・ **オンライン配信:**YouTubeでのライブ配信を予定しております。