

2025 年 9 月 3 日

(公財)日本電信電話ユーザ協会 宮城支部

NTT 東日本 (株) 宮城支店

2025 年度 電話応対コンクール宮城県大会、並びに、特別講演『AI が紐解く感情の世界 ～コンタクトセンターにおける生成 AI の最新活用事例と今後の展望～』開催のご案内

公益財団法人日本電信電話ユーザ協会 宮城支部（支部長 藤崎 三郎助）主催、NTT 東日本株式会社 宮城支店、株式会社 NTT ドコモ 東北支社、並びに、株式会社 NTT データ東北 後援による、「2025 年度 電話応対コンクール 宮城県大会、並びに、特別講演『AI が紐解く感情の世界～コンタクトセンターにおける生成 AI の最新活用事例と今後の展望～』、を下記のとおり開催します。

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実施しているものです。当日は電話の応対をしながら、顧客満足度も試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ます。

本大会の優勝者、並びに準優勝者の 2 名は、宮城県代表として 2025 年 11 月 14 日（金）に仙台サンプラザホールで開催する『第 64 回電話応対コンクール全国大会 in 仙台』に宮城県代表として出場します。

また、審査時間に、電話応対審査における AI の活用を紹介する『AI が紐解く感情の世界～コンタクトセンターにおける生成 AI の最新活用事例と今後の展望～』について、Rabbit Hole Solutions 株式会社 代表取締役 杉野 睦 氏による特別講演も開催します。

記

【2025 年度 電話応対コンクール 宮城県大会の開催について】

- 開催日時 2025 年 9 月 3 日（水）10：00～17：30
- 会 場 仙台市戦災復興記念館 2 階 記念ホール（宮城県仙台市青葉区大町 2 丁目 1 2-1）
- 出場選手数 40 名（16 事業所※）
- 競技内容 コンクールは、決められた競技問題をもとに、模擬応対者（お客様役）との間で行われる電話応対について審査します。電話の制限時間は 3 分です。審査方法は、5 名の審査員によって「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」、「全体評価」について、100 点満点で採点し順位を決定します。競技問題、並びに採点基準については、ユーザ協会宮城支部ホームページを御覧ください。
- 特別講演 『AI が紐解く感情の世界～コンタクトセンターにおける生成 AI の最新活用事例と今後の展望～』について Rabbit Hole Solutions 株式会社 代表取締役 杉野 睦 氏
- スケジュール 10：00 開会式
10：30 競技開始
15：20 競技終了
15：30 特別講演

16：30 成績発表 並びに 表彰式

17：00 撮影

17：30 閉会 * 競技の進行状況によっては、多少前後する場合があります。

7. 主 催 公益財団法人日本電信電話ユーザ協会 宮城支部

8. 後 援 N T T 東日本株式会社 宮城支店

(執行役員 宮城事業部長 宮城事業部宮城支店長兼務 須藤 博史)

株式会社N T T ドコモ 東北支社 (執行役員 東北支社長 野沢 千晶)

株式会社N T T データ東北 (代表取締役社長 茂木 孝之)

9. 今後の予定 第 64 回 電話対応コンクール全国大会 in 仙台

日時：2025 年 11 月 14 日 (金)

場所：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)

【参 考】

■宮城県大会出場企業 (16 事業所※)：

- ・ N T T ドコモビジネスエンジニアリング株式会社
- ・ N T T 東日本株式会社 宮城支店
- ・ アルティウスリンク株式会社
- ・ イオンフィナンシャルサービス(株)カード北日本コールセンター
- ・ クオリティソフト株式会社仙台支社
- ・ リコージャパン株式会社 デジタルサービス営業本部 C X センター 北海道・東北コンタクト部
- ・ 医療法人松田会
- ・ 株式会社アルプスビジネスクリエーション
- ・ 株式会社オーカム
- ・ 株式会社菓匠三全
- ・ 株式会社かんぽ生命保険仙台カスタマーサービスセンター
- ・ 株式会社サンロク 仙台店
- ・ 仙台ターミナルビル (株) ホテルメトロポリタン仙台
- ・ 創価学会東北文化会館
- ・ 損害保険ジャパン株式会社
- ・ 楽天カスタマーサービス株式会社

■宮城県内における地区予選大会への参加人数 (合計 88 名)：

仙台広域地区大会：27 名 古川広域地区大会：7 名 録音審査地区大会：54 名