

2026 年 9 月 29 日

(公財)日本 I C Tテレコムユーザー協会 宮城支部

NTT 東日本株式会社 宮城支店

電話対応の技術と顧客対応力を競う 「2026 年度 電話対応コンクール宮城県大会」を開催 ～県内 15 事業所から 40 名が出場、優勝者は全国大会へ～

要旨

公益財団法人日本 ICT テレコムユーザー協会 宮城支部は、NTT 東日本株式会社 宮城支店、株式会社 NTT ドコモ 東北支社および株式会社 NTT データ東北の後援により、

「2026 年度 電話対応コンクール宮城県大会」を開催します。

電話対応コンクールは、企業における電話対応と対応技能の向上を通じ、顧客満足経営の推進を担う人材の育成を目的に、毎年実施しています。本大会には、県内 15 事業所から 40 名が出場します。優勝者は、宮城県代表として 2026 年 11 月 13 日（金）に、福岡県福岡市で開催される「第 65 回電話対応コンクール全国大会 in 福岡」に出場します。

1. 開催概要

日時 : 2026 年 9 月 29 日（火）10:00～17:30

会場 : 仙台市戦災復興記念館 2 階 記念ホール

〒980-0804 宮城県仙台市青葉区大町 2 丁目 12-1

2. 競技概要

2-1. 2026 年度の競技問題

テーマ「言葉を交わし、想いをつなぐ」

今年度は、生花店を舞台に、花を贈りたいお客さまからの電話注文に対応します。

競技者は、お客さまの要望を聴き取り、贈る目的や相手、状況、予算に応じた商品を案内したうえで、受け取り日時などを確認します。競技時間は 1 人 3 分です。

競技のポイントは、①お客さまの要望を聴き、正しく理解すること、②要望にふさわしい商品を案内すること、③受け取りなどについて確認することの 3 点です。

2-2. 審査基準

4 名の審査員が、次の 6 項目について 100 点満点で採点し、順位を決定します。

① 最初の印象	② 基本対応スキル	③ コミュニケーションスキル
④ 情報・サービスの提供	⑤ 最後の印象	⑥ 全体評価

※競技問題および採点基準の詳細は、日本 ICT テレコムユーザー協会 宮城支部のウェブサイトをご覧ください。

競技問題: https://www.pi.jtua.or.jp/miyagi/wp-content/uploads/sites/16/2026/04/2026_concours_question.pdf

採点基準: https://www.pi.jtua.or.jp/miyagi/wp-content/uploads/sites/16/2026/04/2026_shinsakijun.pdf

3. 今後の予定

第 65 回 電話対応コンクール全国大会 in 福岡

日時 : 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 アクロス福岡内

【参考】

■宮城県大会出場事業所（五十音順）

イオンフィナンシャルサービス株式会社 北日本コールセンター

医療法人松田会

株式会社アイリスプラザ

株式会社アルプスビジネスクリエーション

株式会社菓匠三全

株式会社サンロク 仙台店

株式会社藤崎

クオリティソフト株式会社 仙台支社

損害保険ジャパン株式会社

創価学会東北文化会館

NTT ME 株式会社

NTT ドコモビジネスエンジニアリング株式会社

NTT 東日本株式会社 宮城支店

三井住友海上火災保険株式会社

リコージャパン株式会社 デジタルサービス営業本部 CX センター 北海道・東北コンタクト部

■宮城県内の地区予選大会参加者

合計 80 名

仙台広域地区大会 : 38 名、古川広域地区大会 : 4 名、録音審査地区大会 : 38 名