（お知らせ）

つぎのミライは、
あなたの街から
はじまる。
NTT東日本グループ

2026年11月27日
公益財団法人日本ICTテレコムユーザー協会　埼玉支部
NTT東日本株式会社　埼玉事業部

「第 65 回電話応対コンクール全国大会」で埼玉県代表が優勝
～柳川　綾香さんが全国 5,899 人の頂点に立ち、総務大臣賞を受賞～

公益財団法人日本 ICT テレコムユーザー協会　埼玉支部（支部長　平本　一郎）と、NTT 東日本株式会社　埼玉事業部（執行役員　埼玉事業部長　小池　哲哉、以下「NTT 東日本」）は、2026 年 11 月 13 日（金）、福岡県福岡市で開催された「第 65 回電話応対コンクール全国大会」において、埼玉県代表の柳川　綾香さん（株式会社ベルーナ）が優勝し、総務大臣賞を受賞したことをお知らせいたします。柳川さんは全国 5,899 人の参加者から地区大会等を勝ち抜いた 56 人が出場する中、日本一に輝きました。

埼玉県大会の主催者である日本 ICT テレコムユーザー協会　埼玉支部と、大会を後援する NTT 東日本　埼玉事業部は、企業の電話応対力向上と人材育成を目的とした本コンクールの運営に継続して関わっており、今回の受賞は、こうした地域で積み重ねてきた電話応対教育の取り組みが全国の舞台で実を結んだものです。





全国大会での柳川　綾香さん【左：競技中、右：授賞式（前列右から 6 人目）】

1.　埼玉県大会から全国へ、日々の実践を重ねて日本一に

柳川　綾香さんは、日本ICTテレコムユーザー協会　埼玉支部が主催し、NTT東日本　埼玉事業部が後援する「第41回電話応対コンクール埼玉県大会」で優勝し、埼玉県代表として全国大会に出場しました。※1

※1：https://www.ntt-east.co.jp/saitama/news/detail/pdf/hp20261014.pdf

柳川さんは、2024年の全国大会では6位に入賞しその後、 コールセンターからカスタマーサービスの担当へ異動となりました。 現在は 、コールセンターの応対品質の維持・向上に取り組みながら、日々応対スキルを学んでいます。普段は、お客さまの表情が見えない電話だからこそ、電話の向こうのお客さまを想い、一人ひとりに合わせて分かりやすくお伝えすることを大切にしており、こうした日々の実践と、大会に向けて重ねてきた研鑽が今回の全国優勝につながりました。

＜柳川 綾香さんコメント＞

3回目の挑戦となる今年の目標は、「全国大会で優勝すること」でした。

優勝が叶ったときは、大きな達成感や喜びとともに、これまでずっと近くでサポートしてくださった皆さまや、ご指導いただいた先生に、少しでも恩返しができたように感じ、うれしく思いました。

コンクールを通じて、AIではなく、「人だからこそ伝えられる言葉の力」に改めて気づき、相手を想って言葉を届けることの大切さを実感いたしました。これからも電話の向こうのお客さまを想い、責任を持って言葉と向き合っていきます。

今後は、これまで学んできたことを活かし、指導者として日本一の選手を輩出するという新たな目標に向かって、挑戦を続けていきたいと思います。

2. 全国大会概要

（1）名　称　「第65回 電話応対コンクール 全国大会」
（2）開催日時　2026年11月13日（金）
（3）開催場所　福岡シンフォニーホール（福岡県福岡市）
（4）主催　公益財団法人 日本ICTテレコムユーザー協会
（5）出場人数　56人（全国各地区の参加者5,899人から選出された代表）
（6）受賞　優勝・総務大臣賞 柳川 綾香さん

3. NTT東日本 埼玉事業部長へ優勝を報告

11月25日（水）、柳川さんはNTT東日本 新常盤ビルを訪問し、NTT東日本 埼玉事業部長の小池 哲哉に全国大会の結果を報告しました。懇談では、全国優勝の感想や、2024年全国大会6位から今回の大会までに取り組んできたこと、日々の業務で大切にしている電話応対について意見を交わしました。



柳川 綾香さん（右）から NTT 東日本 埼玉事業部長（左）へ全国大会優勝を報告

4. 地域企業の電話応対力向上と人材育成に向けて

「電話応対コンクール」は、1962年から毎年開催されている全国規模のコンクールで、参加者が日頃の電話応対を振り返り、応対力を高める機会として、企業における人材育成にも活用されています。

日本ICTテレコムユーザー協会は、ICTの活用推進と電話応対教育を活動の柱に、各種セミナーや研修、電話応対コンクール、電話応対技能検定などを実施しています。同協会は2026年に設立50周年を迎え、同年7月1日に現在の名称へ変更しました。

NTT東日本 埼玉事業部は、同協会埼玉支部とともに、県大会の後援をはじめ、地域企業の電話応対力向上と人材育成を継続して支援してきました。今後も、電話応対を通じてお客さまに寄り添う人材の育成と、地域企業のサービス品質向上に取り組んでまいります。