

公益財団法人日本 I C T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

2026年度「第41回電話応対コンクール埼玉県大会」 埼玉県代表者 決定！

公益財団法人日本 I C Tテレコムユーザー協会埼玉支部（支部長 平本 一郎）は、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」）の後援により、「第 41 回電話応対コンクール埼玉県大会」を 2026 年 10 月 9 日（金）、埼玉県さいたま市「埼玉会館」にて開催しました。

この大会には、予選会を突破した代表者 33 名が出場し、電話応対サービスの高い技能を競い合いました。

審査の結果、柳川 綾香さんが見事優勝に輝き、その他、準優勝 1 名、優秀賞 3 名、審査員特別賞 2 名の 7 名が入賞されました。なお、最も優秀な成績を収めた柳川 綾香さんは埼玉県代表として 2026 年 11 月 13 日（金）に開催される「第 65 回電話応対コンクール全国大会」（福岡県開催）へ出場いたします。



優勝者 柳川 綾香さん



入賞されたみなさん（前列）



競技模様



（左から）

NTT 東日本埼玉南 鈴木支店長、NTT 東日本埼玉西 山崎支店長、
柳川 綾香さん、NTT 東日本埼玉事業部 小池事業部長

【電話対応コンクール結果】

1. 入賞者

優 勝	:	柳川 綾香さん	(株式会社ペルーナ カスタマーサービス)
準優勝	:	岩花 りりかさん	(株式会社ペルーナツーリズム)
優秀賞	:	鈴木 愛琉さん	(株式会社S B I証券)
優秀賞	:	大谷 唯さん	(株式会社ペルーナツーリズム)
優秀賞	:	田島 沙也香さん	(株式会社S B I証券)
審査員特別賞	:	郡司 仁美さん	(コンビ株式会社コンシューマープラザ)
審査員特別賞	:	金子 奈生さん	(株式会社メディカル情報サービス)

2. 優勝者コメント

柳川 綾香さん(株式会社ペルーナ カスタマーサービス)

今年で3回目の挑戦となります。埼玉県代表として、再び全国大会に出場できることがとても嬉しいです。

また、コンクールへの出場に向けて環境を整えてくださった職場の皆さんに、心から感謝しています。いつも本当にありがとうございます。

全国大会では、応援してくださる皆さんへの感謝を胸に、自分らしい対応で臨みます。

これまでの経験を力に変え、過去の自分を超えられるよう、最後まで精一杯頑張ります！

3. 今後の予定

本大会の優勝者は、埼玉県代表として全国大会に出場いたします。

＜全国大会＞

名 称：『第65回 電話対応コンクール 全国大会』

開催日時：2026年11月13日（金）

会 場：福岡県福岡市 福岡シンフォニーホール

---参考①---

第41回電話対応コンクール 埼玉県大会

- | | |
|----------|--|
| (1) 開催日時 | 2026年10月9日（金） 13時00分～17時50分 |
| (2) 開催場所 | 埼玉会館 小ホール（埼玉県さいたま市浦和区高砂3-1-4） |
| (3) 主 催 | 公益財団法人 日本 I C Tテレコムユーザー協会 埼玉支部 |
| (4) 出場人数 | 33名〔県内の3地区協会(61名)の代表〕 |
| (5) 競技主旨 | 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。 |
| (6) 競技内容 | ユーザー協会本部作成の本年度の全国統一課題（2026年度版電話対応コンクール問題）にて、電話模擬セットを使用して、模擬対応者と競技者が、様々な角度から対応しながら電話対応の技と心を競います。競技時間は3分以内。 |
| (7) 審査方法 | 審査委員6名が①「最初の印象（初期対応）」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」について審査し、審査委員1名につき100点満点で採点を行い順位を決定します。 |

(8) 審査委員（順不同、敬称略）

石亀 美夜子（合同会社 石亀美夜子オフィス 代表）
松尾 友子（コミュニケーションインストラクター）
小野 由美子（合同会社 オフィスシュエツテ 代表）
佐藤 万里（サート企業株式会社 代表取締役）
臼井 奈美（株式会社マナフィス 代表取締役）
山本 淳子（オフィスアランチャ 代表取締役）

(9) LIVE中継

当日の様様をLIVE中継いたしました。（録画配信については、県大会終了後から当日24時まで録画配信となり、現在は終了）

---参考②---

- 「電話対応コンクール」は、昭和37年（1962年）以来毎年開催され、全国から5千人以上の方が参加する歴史あるコンクールです。
- 「（公財）日本 I C Tテレコムユーザー協会」では、電話受付業務の本格化やインターネットの普及に伴い、新しい情報通信サービスに関する最新の動向をお届けするとともに、情報リテラシー(利用能力)の向上とCS(顧客満足)経営の推進を図り、各企業や地域社会の発展に貢献するため、人材育成のお手伝いをしています。具体的な活動としては、ICTの活用推進、電話対応教育を大きな柱として、各種セミナー・研修や電話対応コンクール・コンテストの開催、電話対応技能検定(もしもし検定)の運営や、会員交流会等を実施しております。
- 埼玉支部は、埼玉中部地区協会、埼玉南東部地区協会、埼玉西部地区協会の3地区協会で構成されています。
- （公財）日本電信電話ユーザー協会は、2026年7月1日に（公財）日本 I C Tテレコムユーザー協会に名称変更しました。

【報道機関からのお問い合わせ先】

N T T 東日本埼玉事業部 企画総務部企画部門
広報担当（平日 9:00～17:30）
E-mail : st-kouhou-ml@east.ntt.co.jp
TEL : 048-626-5183 牧田

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