

2026 年 10 月 16 日

公益財団法人日本 I C Tテレコムユーザー協会 東京支部

NTT 東日本株式会社 東京事業部

「第 74 回電話対応コンクール東京大会」の競技結果

公益財団法人日本 I C Tテレコムユーザー協会 東京支部（支部長：中野 武夫、以下「ユーザー協会」）は、NTT 東日本株式会社 東京事業部（執行役員東京事業部長：鈴木 康一、以下「NTT 東日本」）の後援により、2026 年 10 月 15 日（木）、きゅりあん大ホール（東京都品川区）において、「第 74 回電話対応コンクール東京大会」を開催しました。

東京大会には、ユーザー協会東京支部、都内 5 地区協会の地区大会（録音審査）に参加した総勢 564 名の中から選出された代表者 53 名が出場しました。競技問題（※別紙参照）に基づいて行われた審査では、出場者全員が日頃の練習の成果を存分に発揮し、熱のこもった電話対応が繰り広げられました。

審査の結果、大木 みどりさんが見事優勝に輝いたほか、優秀賞 3 名、優良賞 6 名が入賞しました。また、3 名が特別賞を受賞しました。なお、優勝・優秀賞の 4 名は、2026 年 11 月 13 日（金）に福岡シンフォニーホール（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」に、東京代表として出場します。

(敬称略)

賞	氏名	会社名	地区協会名
優 勝	大木 みどり	NTT ME 株式会社	東京南
優秀賞	雲野 ひより	株式会社クレディセゾン	東京北
	西山 静華	NTT ドコモビジネスエンジニアリング株式会社	東京中央
	小杉 裕美子	SMBC 日興証券グループ健康保険組合	東京北
優良賞	富永 真琴	みずほ証券株式会社	東京中央
	末岡 茄菜恵	エステー株式会社	東京北
	村田 隆彦	みずほ証券株式会社	東京南
	鷲尾 美和子	SOMPO コミュニケーションズ株式会社	東京西
	林 優子	三井住友海上火災保険株式会社	東京北
	藤田 美歩	NTT ドコモビジネスエンジニアリング株式会社	東京中央
特別賞	佐々木 萌花	株式会社帝国ホテル	東京中央
	気仙 真奈	株式会社京王プラザホテル	東京北
	竹田 純子	ニュースキンジャパン株式会社	東京南



ユーザー協会 中野大会会長挨拶



NTT 東日本 小俣部長祝辞



優勝者 大木 みどりさん



入賞者（優勝 1 名、優秀賞 3 名、優良賞 6 名）の皆さん
大会役員、来賓、審査委員、模擬応対者の皆さん

【本件に関するお問合せ先】

公益財団法人日本 I C Tテレコムユーザー協会 東京支部（大会事務局）

電話：03（6275）0831

NTT 東日本 東京事業部 広報担当

Mail：kouhou-tokyo-ml@east.ntt.co.jp

<2026 年度 電話対応コンクール問題（全国共通）>

■ 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、日常の電話対応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）
対応日時 : 2026 年 11 月 13 日（金）午前 11 時
対応者（競技者） : 櫛田 真（くしだ まこと）
お客様（模擬対応者） : 電話をかけてきたお客様
※ 対応者、お客様ともに男女は特定しておりません

■ 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ります。

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。

※ 詳細は、公益財団法人日本 I C T テレコムユーザー協会ウェブサイトをご覧ください。

https://www.jtua.or.jp/wp/wp-content/uploads/2026/07/2026_concours_question.pdf