

2025年9月29日

公益財団法人日本電信電話ユーザ協会 山梨支部
NTT東日本株式会社 山梨支店

「第39回 電話対応コンクール 山梨県大会」を開催しました

公益財団法人日本電信電話ユーザ協会 山梨支部（支部長 進藤 中）は、2025年9月26日（金）、山梨市民会館において、NTT東日本株式会社 山梨支店（支店長 五十嵐 壘）等の後援により、「第39回 電話対応コンクール 山梨県大会」を開催いたしました。

本大会では7月中旬に開催された山梨県大会予選会への出場選手153名のうち成績上位の選手40名が出場、今年度の競技問題（別紙参照）の下、日頃の練習の成果を存分に発揮され、熱のこもった電話対応が繰り広げられました。

すべての選手の競技について本大会の審査基準に則して審査が行われ、川崎 由美子さん（株式会社アルソア慧央グループ）が見事最優秀賞に輝いたほか、優秀賞に2名、優良賞に5名、奨励賞に7名の皆さんがそれぞれ入賞されました。

最優秀賞の川崎 由美子さんには、2025年11月14日（金）、宮城県仙台市において開催される「第64回 電話対応コンクール 全国大会」に、山梨県代表として出場いただきます。

<競技結果>

- | | | |
|-------------|------------|---------------------|
| ◆ 最優秀賞（1名） | 川 崎 由美子 さん | （株式会社アルソア慧央グループ） |
| ◆ 優 秀 賞（2名） | 宮 下 治 江 さん | （富士山GXホールディングス株式会社） |
| | 阿 部 葵 さん | （株式会社山梨中央銀行） |
| ◆ 優 良 賞（5名） | 原 梨沙子 さん | （株式会社山梨中央銀行） |
| | 浅 野 夢 さん | （都留信用組合） |
| | 浅 川 明 美 さん | （株式会社アルソア慧央グループ） |
| | 前 川 桂 佑 さん | （株式会社山梨中央銀行） |
| | 棚 健 太 さん | （フルーツ山梨農業協同組合） |
| ◆ 奨 励 賞（7名） | 高 橋 あかり さん | （三井住友海上火災保険株式会社） |
| | 小 澤 花 穂 さん | （株式会社山梨中央銀行） |
| | 李 智 桜 さん | （株式会社山梨中央銀行） |
| | 河 部 竜 輝 さん | （株式会社山梨中央銀行） |
| | 加々見 莉 愛 さん | （セコム山梨株式会社） |
| | 甲 斐 大 智 さん | （全国農業協同組合連合会 山梨県本部） |
| | 樋 口 梨 奈 さん | （北杜市役所） |



最優秀賞 川崎 由美子 さん （株式会社アルソア慧央グループ）



入賞者（最優秀賞 1 名、優秀賞 2 名、優良賞 5 名、奨励賞 7 名）の皆さん
大会役員、大会顧問、審査委員、模擬応対者の皆さん

【本件に関するお問合せ先】

公益財団法人日本電信電話ユーザ協会 山梨支部（大会事務局）

電話 0120-680966

NTT東日本株式会社 山梨支店 企画総務部 企画担当

電話 055-231-8850

＜２０２５年度 電話対応コンクール問題＞

■ テーマ 「お客様の笑顔を想い、価値を届ける対応を」

■ 今年度の問題のねらい

インターネットを通じてさまざまなモノを購入することができる時代。ほとんどの場合、販売する側とお客様が会話することなく購入が済みます。購入にあたっての不明点・疑問点も、ホームページに丁寧に説明されているので、問い合わせをする必要もないほどのです。

ただ、そんな中でも、お客様から電話をいただくことがあります。それは、単にお客様がその販売サイトに記載されている「よくある質問」に目を通さずに問い合わせをされている場合もありますし、また、販売元に直接確認したいことがあって電話をかけられている場合もあります。

いずれの場合でも、わざわざ電話をかけてくださるお客様は、販売元にとっては貴重なお客様であり、その電話が大事な接点の機会になっているのは言うまでもありません。

そこで今回は、そういった電話でのお客様からの問い合わせにお応えした上で、お客様の購入の用途をお訊きして、それに相応しい商品をお勧めしてください。

自然な言葉のキャッチボールを通じて、短時間ながらも「電話をかけてみて良かった」「ここで買おう」と思っただけのような対応を目指してください。

今年度の電話対応コンクール問題を、日常の電話対応力向上にお役立ていただけることを期待しています。

■ 今年度の問題のポイント

- ①お客様からの問い合わせに対し的確に答える。
- ②お客様の購入用途を訊く。
- ③お客様の購入用途に相応しい商品を勧める。

■ 状況設定

会社名 : 牛たん 遊佐（ぎゅうたん ゆうざ）
対応日時 : ２０２５年１１月１４日（金）午前１０時
対応者（競技者） : 片倉 潤（かたくら じゅん）
お客様（模擬対応者） : 問い合わせをしてきたお客様
※ 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、牛たん遊佐（ぎゅうたんゆうざ）で通販サイトの運営及び問い合わせの窓口を担当している片倉潤（かたくらじゅん）社員です。

通販サイトを通じて牛タンの購入を検討されているお客様から問い合わせを受けました。その問い合わせに答えるとともに、今回はどのような用途で購入される予定なのかを伺い、その用途に相応しい商品を勧めてください。

※ 詳細は、公益財団法人日本電信電話ユーザ協会ウェブサイトをご覧ください。

https://www.jtua.or.jp/wp/wp-content/uploads/2025/04/2025_concours_question.pdf