

2026年9月24日

公益財団法人日本ICTテレコムユーザー協会 山梨支部
NTT東日本株式会社 山梨支店

「第40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ICTテレコムユーザー協会 山梨支部（支部長 上原 勇七）は、2026年9月18日（金）、山梨県JA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40回 電話対応コンクール山梨県大会」を開催いたしました。

本大会には、山梨県大会予選会に参加した136名のうち、成績上位の選手40名が出場しました。今年度の競技問題（別紙参照）のもと、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上げられました。

今年度の競技問題のテーマは「言葉を交わし、想いをつなぐ」。生花店「フラワー・ド・ユーザー」を舞台に、花を贈りたいお客様の要望を正しく理解し、その場や状況に合った商品をご案内するとともに、受け取りなどについて確認する電話対応に挑みました。

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、宮下 治江さん（富士山GXホールディングス株式会社）が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。

最優秀賞を受賞した宮下 治江さんは、2026年11月13日（金）、福岡市において開催される「第65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します。

<競技結果>

◆ 最優秀賞（1名）	宮 下 治 江 さん	（富士山GXホールディングス株式会社）
◆ 優 秀 賞（2名）	川 崎 由美子 さん 祖父江 薫 さん	（株式会社アルソア慧央グループ） （株式会社アルソア慧央グループ）
◆ 優 良 賞（5名）	芦 川 奈々恵 さん 三 浦 未乃梨 さん 井 出 南 さん 大 塩 理 沙 さん 村 松 るり子 さん	（株式会社山梨中央銀行） （株式会社山梨中央銀行） （富士山GXホールディングス株式会社） （富士川町役場） （フルーツ山梨農業協同組合）
◆ 奨 励 賞（7名）	須 田 未 来 さん 堀 合 由 希 さん 櫻 井 春 香 さん 柳 本 有 紀 さん 稲 葉 美 鈴 さん 矢 吹 眞由美 さん 中 川 璃 子 さん	（アルティウスリンク株式会社） （株式会社アルソア慧央グループ） （北杜市役所） （セコム山梨株式会社） （ミュージック ニューウェル） （アルティウスリンク株式会社） （全国共済農業協同組合連合会 山梨県本部）



最優秀賞 宮下 治江 さん （富士山GXホールディングス株式会社）



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

【本件に関するお問合せ先】

公益財団法人日本ICTテレコムユーザー協会 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

■ 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ってきます。

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ＩＣＴテレコムユーザー協会ウェブサイトをご覧ください。