

「チャンスを活かして、お客様の信頼をつかむ」



2021年度  
電話応対コンクール  
北海道大会

2021年9月29日 (水)

- 会 場 ホ テ ル 札 幌 ガ ー デ ン パ レ ス
- 主 催 公益財団法人**日本電信電話ユーザ協会**北海道支部
- 後 援 一般社団法人北海道商工会議所連合会  
東日本電信電話株式会社 北海道事業部  
株式会社NTTドコモ 北海道支社





# はじめに

2021年度電話応対コンクールは、新型コロナウイルス感染症による緊急事態宣言等が発出される中、リモート方式での地区大会へ231名もの参加をいただきました。参加いただいた企業・選手の皆様、ありがとうございました。

人の接触機会を減らす要請が出される中、「非対面でのコミュニケーションの充実」に寄与できるツールの1つである「電話」を利用して行う電話応対コンクールは、選手はもちろん、選手を送り出す企業、選手を指導する講師などの取り組み成果を発表する場として活用いただいております。

北海道大会は、全国大会への代表選手を決める大会であるとともに、ICTの進展により益々高度化する電話応対品質を磨き、企業の顧客満足向上をめざす様々な業種の選手が道内各地から集い、お互いを理解し、交流を行う貴重な経験の場でもあり、会場での開催を検討して参りました。残念ながら新型コロナウイルスの変異株の出現により、昨年以上の感染対策が求められ、結果として、「皆様が移動することなく、かつ密を避けて、それぞれの職場等から競技に参加するリモート方式」と致しましたこと、ご理解を賜りたく存じます。

最後になりますが、本大会で、選手の皆様が日々研鑽を積まれた素晴らしい応対を存分に發揮されること、そして参加いただきました企業の益々のご発展をご祈念申し上げます。



# 式次第

## 2021年度 電話応対コンクール 北海道大会



1	競 技	9：20～12：00
2	審 査	9：30～16：00
3	競技音源配信 <YouTube>	12：30～16：00
4	表 彰 式 <Zoom>	16：30～17：20

- ① 主催者あいさつ
- ② ご来賓あいさつ
- ③ 選手紹介
- ④ 入賞者発表
  - 敢闘賞・優秀賞
- ⑤ 入賞者発表・表彰
  - 準優勝 (音源再生・インタビュー)
  - 優勝 (音源再生・インタビュー)
- ⑥ 講評
- ⑦ 記念撮影



## ご来賓

東日本電信電話 株式会社  
北海道事業部 北海道事業部長

ア 阿 ベ 部 タカシ 隆 様

東日本電信電話 株式会社  
北海道事業部 ビジネスイノベーション部長

サワ 泽 デ 出 コウ 剛 ジ 治 様

株式会社 NTT 東日本 - 北海道  
北海道支店 第一ビジネスイノベーション部長

シバ 柴 タ 田 オサム 修 様

株式会社 NTT ドコモ  
北海道支社 執行役員 北海道支社長

モト 本 マサ 昌 コ 子 様

株式会社 NTT ドコモ  
北海道支社 法人営業部長

オ 尾 サク 作 カツ 勝 ヤ 弥 様



## 大会役員

### <大会長>

公益財団法人 日本電信電話ユーザ協会  
北海道支部 支部長  
(一般社団法人 北海道商工会議所連合会 会頭)

イワ 岩 タ 田 ケイ 圭 ゴウ 剛

### <大会副会長>

公益財団法人 日本電信電話ユーザ協会  
北海道支部 副支部長  
(株式会社 アイチフーズホールディングス 代表取締役)

モリ 森 ヤ 谷 アキ 明 ヒロ 弘



## 審査委員

審査委員長 マーケティングプランナー

ウス 臼 イ 井 エイ 荣 ゾウ 三 様

審査委員 フリーアナウンサー

タケ 竹 ウチ 内 リ 利 ミ 美 様

審査委員 絵本作家

そ ら 様

審査委員 北海道テレビ放送株式会社

カネ 金 ヨ 子 ノリ 哲 トシ 俊 様

コンテンツビジネス局 チーフマネージャー

サ 佐 トウ 藤 あけみ 様

審査委員 グレイスマナーズインターナショナル 代表

# 出 場 選 手 名 簿

整理番号	競技番号	地区協会	氏名	会社名	得点	順位
1		札幌	オノデラ リサコ 小野寺 里沙子	SOMPOコミュニケーションズ(株)		
2		札幌	マエダ ワカナ 前田 若菜	アートコーポレーション(株)		
3		札幌	シゲノ サオリ 滋野 沙織	アニコム損害保険(株)		
4		札幌	アベ ミサキ 阿部 美紗妃	イオンクレジットサービス(株)		
5		札幌	イガラシ マミ 五十嵐 真美	イオンクレジットサービス(株)		
6		札幌	ムラオカ アキコ 村岡 明子	イオンクレジットサービス(株)		
7		札幌	オオタ マサト 太田 将人	(株)NTT東日本-南関東TSC北海道第一フロント		
8		札幌	カトウ ヤスヒロ 加藤 恭啓	(株)NTT東日本-南関東TSC北海道第一フロント		
9		札幌	キムラ ユウタ 木村 裕太	(株)NTT東日本-南関東TSC北海道第一フロント		
10		札幌	ナカムラ アヤコ 中村 綾子	(株)NTT東日本-南関東TSC北海道第一フロント		
11		札幌	マツイ ハルカ 松井 はるか	(株)NTT東日本-南関東TSC北海道第一フロント		
12		札幌	アンドウ ユカ 安東 右佳	(株)NTT東日本-南関東TSC北海道第二フロント		
13		札幌	カサイ ミノリ 笠井 美乃理	(株)NTT東日本-南関東TSC北海道第二フロント		
14		札幌	タケダ カオリ 竹田 香里	(株)NTT東日本-南関東TSC北海道第二フロント		
15		札幌	ナカガワ シノブ 中川 忍	(株)NTT東日本-南関東TSC北海道第二フロント		
16		札幌	モリタ ユカリ 森田 ゆかり	(株)NTT東日本-南関東TSC北海道第二フロント		
17		札幌	ハラ ナギサ 原 なぎさ	(株)WOWOWコミュニケーションズ		
18		札幌	ソウマ ヒトミ 相馬 ひとみ	佐川急便(株) 札幌営業所		
19		札幌	スズキ リサ 鈴木 理沙	佐川急便(株) 札幌東営業所		
20		札幌	イタガキ エリコ 板垣 恵理子	佐川急便(株) 北海道航空営業所		

# 出 場 選 手 名 簿

整理番号	競技番号	地区協会	氏名	会社名	得点	順位
21		札幌	ニワセ ユカ 庭瀬 友加	佐川急便(株) 北海道航空営業所		
22		千歳 恵庭	オオクラ ナミ 大倉 南光	(株)ケイシイシイ		
23		千歳 恵庭	ツボイ ユウタ 坪井 裕太	(株)ケイシイシイ		
24		空知	コタチ ナオコ 小太刀 直子	佐川急便(株) 岩見沢営業所		
25		空知	ニシノ カホ 西野 圭保	佐川急便(株) 岩見沢営業所		
26		空知	スドウ ホノカ 須藤 穂乃香	佐川急便(株) 滝川営業所		
27		函館	ツチャヤ トモ 土谷 十母	(株)函館丸井今井		
28		函館	キクチ ユカリ 菊地 ゆかり	佐川急便(株) 八雲営業所		
29		函館	オウミ ヒロアキ 近江 浩明	函館国際ホテル		
30		苫小牧	カトウ ジュンヤ 加藤 準也	佐川急便(株) 苫小牧営業所		
31		室蘭	オシガミ ヨシヒロ 押上 嘉浩	佐川急便(株) 室蘭営業所		
32		旭川	ササキ マサトシ 笠木 正俊	佐川急便(株) 旭川営業所		
33		旭川	ヒラモト リエコ 平本 理恵子	佐川急便(株) 旭川営業所		
34		旭川	マツウラ ユカ 松浦 友香	佐川急便(株) 旭川営業所		
35		深川	アイカワ メグミ 会川 めぐみ	佐川急便(株) 深川営業所		
36		稚内	アラシ エミ 嵐 恵美	佐川急便(株) 稚内営業所		
37		帯広	オオニシ ユイ 大西 優伊	佐川急便(株) 帯広営業所		
38		オホー ツク	イワノ カズミ 岩野 佳澄	佐川急便(株) 網走営業所		
39		オホー ツク	ムラカミ リサ 村上 梨沙	損害保険ジャパン(株) 北海道保険金サービス第五課		

# 2021年度電話応対コンクール問題

## テーマ

## 「チャンスを活かして、お客様の信頼をつかむ」

### 今年度の問題のねらい

電話はお客様と企業をつなぐ貴重な接点です。かかってきた電話でお客様と話すことは、お客様と対面して応対するのと同じくらいに価値があります。このチャンスを逃さず、お客様の満足を目指してプラスアルファの提案を行うことが大切です。

今年度の問題では、あなたは、ハウスクリーニングサービスを提供している会社の営業担当として、お客様からのお問い合わせの電話に対応していただきます。お客様のお問い合わせ内容をよく把握し、不明点が解消するように説明をしてください。また、この会社では、2021年度の重点取り組みとして「新規お客様の獲得」、「リピーターの拡大」、「お客様満足の向上」に取り組んでいます。現在は、社内の販売促進施策としてセルスコンテストを実施し、全社員一丸となってこの施策に取り組むことで、会社の業績向上を目指しています。お客様からのお問い合わせにしっかりと応えるとともに、この機会を逃すことなく必要な情報を収集し、お客様に喜んでいただける提案を行ってください。

コンクールに参加する皆さんには、様々な「お客様情報」を想定して、説明の仕方及び提案に必要な情報の訊き出し方のトレーニングを積んでから競技に臨んでください。

今年度の電話応対コンクール問題が、日常の電話応対業務に活きることを期待しています。

### ■今年度の問題のポイント

- ①わかりやすく説明する。
- ②提案に必要な情報を収集する。
- ③お客様に喜んでいただける提案をする。

### 状況設定

会社名：株式会社ユーザークリーン 札幌営業所

応対日時：2021年11月2日（火）午後2時 応対時間は、「3分以内」です。

応対者（競技者）：北島 純（きたじま じゅん）社員（男女は特定しておりません）

お客様（模擬応対者）：電話でお問い合わせをしてきたお客様

### 問題

あなたは、株式会社ユーザークリーン 札幌営業所で営業を担当している北島 純社員です。お客様からお問い合わせの電話を受けますので適切な説明を行ってください。また、会社の業績向上を目指して、お客様に喜んでいただける提案を行ってください。

### ▶ 株式会社ユーザークリーン 札幌営業所の情報

会社所在地	北海道札幌市中央区大通西14丁目7番地	営業時間	午前9時～午後8時（年中無休）
電話番号	フリーダイヤル 0120-20-6660（札幌市内限定のフリーダイヤル）		
URL	https://www.jtua.or.jp	E-mail	user@jtua.or.jp
企業理念	安心・安全・快適な暮らしを支える価値あるサービスをお届けする	従業員数	25名
業務内容	エアコン、キッチン、浴室等のハウスクリーニング事業	営業エリア	札幌市内



ホーム

サービス・料金

ご注文の流れ

お客様の声

お問い合わせ

よくあるご質問



### ＜株ユーザークリーンのサービスについて＞

日ごろのお掃除から、分解クリーニングなどの専門清掃まで、汚れの状態に合わせた洗剤や機材を使用し、お客様のご要望に合わせたプロのお掃除をご提供いたします。また、弊社では万全の新型コロナウイルスの感染防止対策により、安心と安全なサービスをお届けしてまいります。

### ■個別メニュー

メニュー	内容	目安金額（税込） 所要時間
エアコン	エアコン内部に潜むカビやホコリを高压洗浄ですみずみまできれいに掃除 ・主な掃除箇所：エアコン本体、アルミフィン、ファン、外装パネル、フィルター	11,000円 約2時間
キッチン	コンロの焦げ付きやシンク、蛇口の水アカなどの頑固な汚れも丁寧に除去 ・主な掃除箇所：ガス台またはIH、シンク、蛇口	16,500円 約2時間
レンジフード	分解洗浄しファンやフィルターなど細かい部品に付いたしつこい油汚れもしっかり掃除 ・主な掃除箇所：外装カバー、本体内部、ファン、フィルター	16,500円 約2時間
浴室	湿気によるカビや水アカ、皮脂汚れ、石鹼カスなど、それぞれの汚れに合った洗剤、方法で掃除 ・主な掃除箇所：浴槽、天井、照明、蛇口、シャワー	16,500円 約2時間
洗面所	化粧品、整髪料などのしつこい固形の汚れや、カビ、水アカが付きやすい洗面台など、それぞれの汚れの種類・素材に適した洗剤、方法で掃除 ・主な掃除箇所：照明、鏡、洗面ボウル、蛇口	8,800円 約1時間
フローリング	汚れやキズが付きやすいフローリングの汚れを床の素材に合わせた専用の洗剤でしっかり洗浄しワックスで保護 ・主な掃除箇所：フローリング	12帖：13,200円 約2時間半 10帖：11,000円 約2時間 8帖：8,800円 約1時間

### ■セットメニュー

内容	所要時間	割引金額
エアコンの洗浄 2台セット	約3時間	個別メニューの金額の合計から5,000円引き
キッチン+レンジフード 2か所セット	約3時間	
浴室+洗面所 2か所セット	約2時間半	
2部屋以上のフローリング	2時間半～3時間半	狭い方のお部屋の金額を50%割引

### ■オプションメニュー

内容	目安金額（税込）	所要時間
エアコンの室外機（据え置き型）の洗浄	4,400円	約1時間
防カビ・抗菌コート（浴室）	3,300円	約1時間
ソファクリーニング（3人掛け以内）（天然皮革の素材は対象外）	5,500円	約1時間

※オプションメニュー単体での注文はできません。



0120-20-6660

受付時間:午前9時~午後8時(年中無休)

ホーム

サービス・料金

ご注文の流れ

お客様の声

お問い合わせ

よくあるご質問

### ■ご注文の流れ

①お見積りのお申込み（無料）

ホームページからお申込みください。担当者より折り返しご連絡します。

また、お電話でも受け付けております。

②お見積りのための訪問

スタッフが訪問してお見積りをさせていただきます。所要時間は1時間以内です。

訪問日はお客様のご要望を承り決定します。

③お申込み

お見積り内容にご承諾いただきましたら作業日時を設定します。

④作業開始

ご承諾いただいた内容でお掃除作業を行います。

⑤お支払いについて

作業完了後ご確認いただいた上で、次のいずれかの方法でお支払いをお願いします。

現金、クレジットカード、銀行振込

ホーム

サービス・料金

ご注文の流れ

お客様の声

お問い合わせ

よくあるご質問

### ■よくあるご質問

**Q.** メールでのお見積りはできますか？

**A.** 概算金額のご案内は可能ですが、お見積りは、スタッフが清掃先の現場にお伺いし、汚れ具合や素材の状態等を確認して、正確なお見積りを提出しています。

**Q.** 見積り後、お掃除を断っても大丈夫ですか？

**A.** 現場を見てお見積りをしますので、この内容をご検討いただいた上、ご承諾前であれば、キャンセルすることも可能です。

**Q.** プロのお掃除はどのように違うのですか？

**A.** レンジフードやエアコンなど分解できるものは、できる限り分解して細部まで洗浄し、頑固な汚れも専用の機材を使って徹底的に洗浄します。また、洗剤も一般に市販されているものとは違う、業務用の特殊な洗剤を使用しますので仕上がりも違います。

**Q.** どんな洗剤を使用するのですか？

**A.** 検査とテストを繰り返した安全性の高い洗剤を使用しています。落ちにくい汚れには強い洗剤を使用することもありますが、人体には影響がありませんのでご安心ください。

**Q.** サービスの不備や事故があった場合には、補償をしてもらえますか？

**A.** 安全第一を心掛けて作業を行っておりますが、万一、作業中にそのようなことが起こった場合、弊社では、保険に加入しておりますのでご安心ください。最後まで責任をもって対応させていただきます。

**Q.** サービスの前に用意しておくことはありますか？

**A.** 高価な商品、貴重品などはあらかじめ保管、移動をお願いします。

**Q.** スタッフは何名で来ますか？

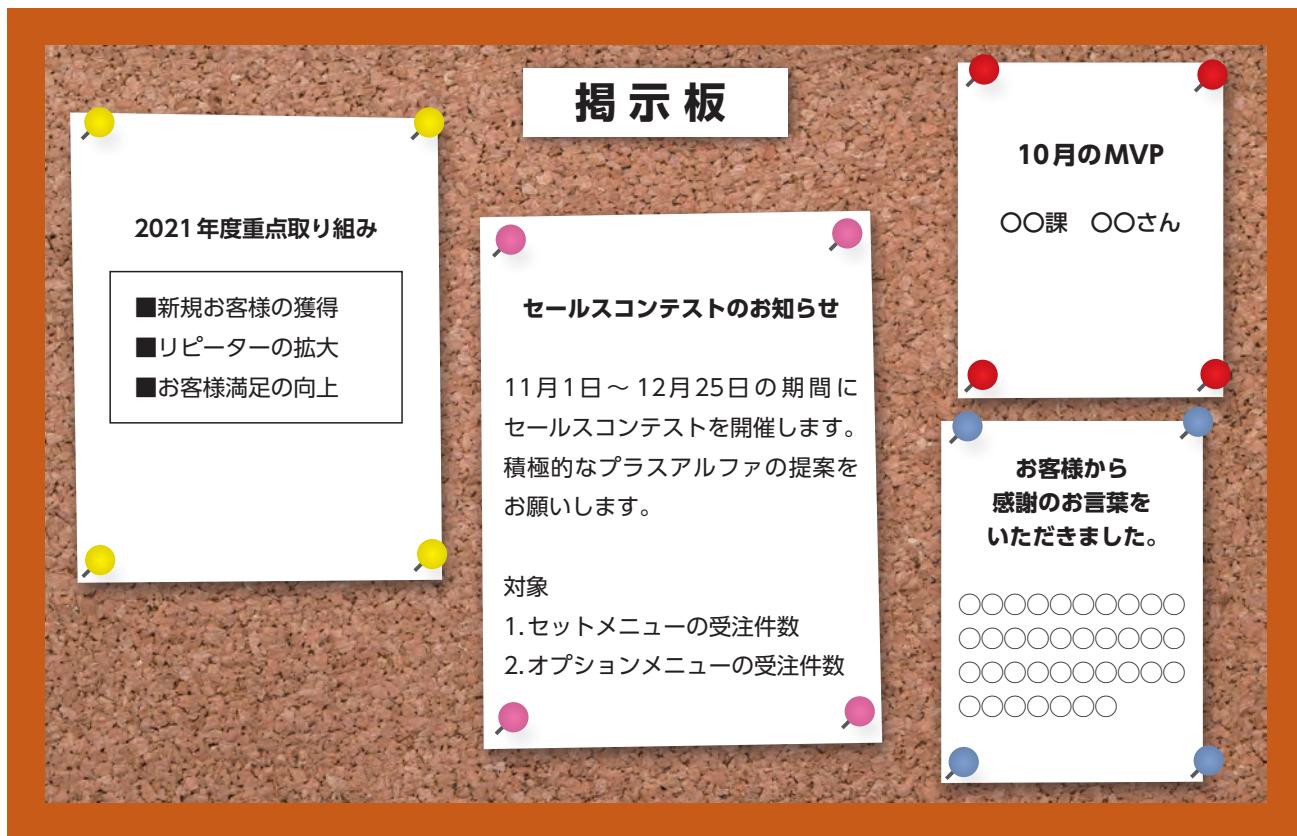
**A.** 通常1名でお伺いする場合が多いです。日程や作業内容により2名以上でお伺いする場合もあります。

**Q.** 前回と同じ方にお願いすることができますか？

**A.** ご要望に応じて可能な限り前回と同じスタッフが担当します。

**Q.** 駐車場がないのですが大丈夫ですか？

**A.** お客様の敷地内に軽自動車（ワンボックスタイプ 高さ185cm前後、幅150cm前後）の駐車スペースがない場合は、近隣のコインパーキングを利用させていただきます。その際の駐車料金は、サービス料金に追加してご請求させていただきます。



※(株)ユーザークリーン 札幌営業所内に設置

<注意事項>

- 競技時間は3分以内です。
- 競技時間は、競技者の第一声から始め、終話（競技者が受話器を置いた時点）までを測定します。
- 電話応対は、かけ手であるお客様から電話を切るのが基本ですが、時間計測の関係上、競技者から切ることとします。
- お客様はホームページを見て電話をかけてきましたが、「よくあるご質問」は見ていないという設定です。
- お問い合わせ内容は、この問題の(株)ユーザークリーンホームページに記載された内容についての質問です。
- 模擬応対者の発言を聴き、この問題に記載された内容に基づき対応してください。
- 文中の会社名、サービス内容等は、すべて架空のものです。
- お客様情報は各大会でそれぞれ設定します。

※模擬応対者の方へ、及び審査委員の方への文書は、協会ホームページに掲載しています。

▶ お客様情報（模擬応対者用）の例

氏名	日高 瑞（ひだか あおい）
最初の質問	メールでのお見積りはできますか
追加の質問	掃除に来る前に用意しておくことはありますか
問い合わせの理由	リビングのエアコン内部の汚れ、効きがわるい
家の情報	2LDK、エアコン2台（リビング、寝室） 戸建て、屋外に室外機（据え置き設置）

# 競技の解説と注意事項

1. 電話応対コンクールは、各企業の社員の電話応対と応対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、電話応対サービスの技能を競い合います。
2. 今年度の電話応対コンクールは、全ての地区大会からリモートで開催され、各職場から 231 名の参加をいただき開催し、各地区代表 39 名による北海道大会となります。新型コロナウイルス感染症の緊急事態宣言やまん延防止等緊急事態措置が適用となる中、参加選手、選手を送り出していただいた企業の皆様には厚く御礼申し上げます。  
なお、第 60 回電話応対コンクール全国大会(11月 2 日)へ優勝者 1 名を北海道代表として参加する決定も行います。
3. 競技方法
  - (1) コンクール問題のお客様情報は、全国大会と同様に非公開とします。
  - (2) 競技者は、会社等からコンクール問題に基づき模擬応対者と 電話応対を行います。
  - (3) 競技者の競技順は9月 27 日(月)の抽選会で決定とともに、競技者氏名は、審査委員には通知しません。
  - (4) 競技に入る前に模擬応対者から電話し、氏名・競技番号の確認と、ベルの音が聞こえるかの確認を行います。
  - (5) 模擬応対者の「では始めます」の後、ベルが 1 回鳴るので「私は○番です」と告げます。電話は切らないで下さい。
  - (6) その後、ベルが 2 回鳴ったら本番になります。(株)ユーザークリーンの北島 純社員として、競技を開始して下さい。
  - (7) 競技者は、模擬応対者との応対を終えた後、競技者から受話器を置いて下さい。
  - (8) **競技時間は、「3 分以内」です。**
  - (9) 競技時間は、競技者の第一声から、競技者が終話をした（競技者が終話（例：それでは失礼致します）を発声した）時点までを測定します。
  - (10) **3 分を超えた場合は、15 秒毎に審査委員 1 名につき 1 点を減点します。**  
(例：競技時間 3 分 18 秒の場合 2 点×5 名 = 10 点の減点)
  - (11) 競技中の競技者席に置くものについては、制限を設けません。（コンクール問題、競技手順書、鉛筆・メモ用紙、カレンダー、ストップウォッチなど必要なものを準備して構いません）
  - (12) 全選手の録音競技が終了するまで、録音を終えた選手と録音前の選手間で直接、間接問わずに競技に関する情報を交換することは一切禁止です。（複数の選手を同じ場所から参加させる場合は録音後の選手と録音前の選手が同席することを避けてください）万が一、禁止行為が確認された場合は、双方失格とする場合があります。
4. 審査項目 以下の 6 項目で審査します。合計点は、100 点です。
  - (1) 最初の印象（初期応対）5 点  
第一声から本題に入るまでの印象をチェックする。
    - ・社名等の名乗り、挨拶、取り次ぎ方、相手もしくは用件の確認等、電話の初期応対全体
  - (2) 基本応対スキル 20 点  
語調、語感、間、言葉遣い等、自然な話し方であるかどうかをチェックする。
    - ・声の大きさ、話すスピード、自然な抑揚、声の表情、声柄、間、発声、発音、歯切れのよさ、敬語、応対用語、相づち、口癖、場にあった表現の工夫等
  - (3) コミュニケーションスキル 20 点  
傾聴力、共感力、手際、機転、説明の仕方等コミュニケーションスキルをチェックする。
    - ・要点の把握、聞きとる力、訊きだす力、説明力、処理の仕方、手際の良さ等

(4) 情報・サービスの提供 20 点

確かな情報、業務知識を持って、情報やサービスをお客様へ提供できたかをチェックする。

- ・情報提供力、業務知識、信頼性、企業アピール力、自然なセールストーク等

(5) 最後の印象 5 点

電話の最後（クロージング）、余韻効果をチェックする。

- ・終わりの挨拶、名乗り、大事なことの繰り返し、受話器の扱い、切断後に残る余韻、会社へのイメージ等

(6) 顧客満足 30 点

お客様の立場に立って、応対全体を通して満足できる応対であったかを評価する。例えば、

- ・親身になって応対していたか
- ・納得感のある説明であったか
- ・検討後にこの会社と取り引きしたいと思うか
- ・「応対スキル」以外で全体として温かみのある感じ良い応対であったか

## 5. 順位の決定

5 名の審査委員の評価点数から（各自の持点 100 点）、「3. 競技方法(10)」の時間超過による減点数を差し引いた点数の合計により順位を決定します。なお、同点者が生じたときは、審査委員の最高点と最低点の差の少ないものを上位とし、それでも差のないときは、5 人の審査委員得点のうち、最高点と最低点を除いた 3 名の点数を参考にして審査委員が協議し、順位を決定します。

## 6. 表彰等

(1) 優勝 (1 名)

- ① 公益財団法人 日本電信電話ユーザ協会北海道支部長賞
- ② 一般社団法人 北海道商工会議所連合会会頭賞
- ③ 東日本電信電話株式会社 北海道事業部長賞
- ④ 株式会社 NTT ドコモ 北海道支社長賞

(2) 準優勝 (1 名)

- ① 公益財団法人 日本電信電話ユーザ協会北海道支部長賞
- ② 東日本電信電話株式会社 北海道事業部長賞

(3) 優秀賞 (8 名)

- ① 公益財団法人 日本電信電話ユーザ協会北海道支部長賞
- ② 東日本電信電話株式会社 北海道事業部長賞

(4) 敢闘賞 (10 名)

- ① 公益財団法人 日本電信電話ユーザ協会北海道支部長賞

(5) 特別賞 (1 名) ※該当者なしの場合あり

- ①特別賞 ※初出場の個人・企業から選定します。

優勝者は 11 月 2 日（火）に行われる全国大会へ、北海道代表としてリモートで参加します。

## 7. 全国研鑽研修

全国研鑽研修は、全国大会がリモート開催のため中止と致します。

## 8. 企業の皆様へのお願い

・会場にお集まり頂き選手を応援していただくことが出来ないため 9/29（水）12 時半から全選手の競技音源を YouTube で配信させて頂きます。

・また、表彰式も 16:30 頃から行いますので、選手と一緒に参加いただきますようにお願い致します。

・表彰式の Zoom 映像は YouTube でライブ配信させて頂きますので、選手は違う事務所の皆様にも一緒に参加していただければと存じます。

# 過去10年間の北海道大会 上位入賞者

平成23（2011）年度				平成28（2016）年度			
優勝	安藤 有樹子	札幌	エヌ・ティ・ティ北海道テレマート(株)	優勝	井ノ下 佳子	札幌	キヤノンカスタマーサポート(株)
準優勝	諸橋 美幸	札幌	(株)オークローンマーケティング	準優勝	高橋 明寿香	札幌	NTTソルコ&北海道テレマート(株)
優秀賞	大沼 真之	札幌	キヤノンカスタマーサポート(株)	優秀賞	石塚 香	札幌	NTTソルコ&北海道テレマート(株)
優秀賞	川島 孝枝	札幌	NTT東日本-北海道 113センター	優秀賞	其田 沙織	札幌	野村證券(株)
優秀賞	守屋 愛梨	札幌	野村證券(株)	優秀賞	福岡 里菜	千歳恵庭	(一財)日本食品分析センター千歳研究所

平成24（2012）年度				平成29（2017）年度			
優勝	大沼 真之	札幌	キヤノンカスタマーサポート(株)	優勝	高田 祥平	札幌	NTTソルコ&北海道テレマート(株)
準優勝	玉井 美華	札幌	エヌ・ティ・ティ北海道テレマート(株)	準優勝	石丸 幸恵	札幌	NTTソルコ&北海道テレマート(株)
優秀賞	田村 彩花	札幌	NTTファイナンス(株)ドコモ北海道料金センター	優秀賞	森田 ゆかり	札幌	(株)エヌ・ティ・ティエムイー
優秀賞	星山 さやか	札幌	(株)オーケローンマーケティング 札幌センター	優秀賞	中川 忍	札幌	(株)エヌ・ティ・ティエムイー
優秀賞	阿部 由梨	札幌	ドコモサービス北海道(株)	優秀賞	佐藤 香織	札幌	三井住友海上火災保険(株)

平成25（2013）年度				平成30（2018）年度			
優勝	玉井 美華	札幌	エヌ・ティ・ティ北海道テレマート(株)	優勝	石丸 幸恵	札幌	(株)NTTネクシア
準優勝	安藤 有樹子	札幌	エヌ・ティ・ティ北海道テレマート(株)	準優勝	高田 祥平	札幌	(株)NTTネクシア
優秀賞	藤原 とも美	札幌	キヤノンカスタマーサポート(株)	優秀賞	浅井 智菜美	札幌	三井住友海上あいおい生命保険(株)
優秀賞	高橋 明寿香	札幌	エヌ・ティ・ティ北海道テレマート(株)	優秀賞	鈴木 ひろみ	札幌	(株)NTTネクシア
優秀賞	澤山 和恵	十勝	(株)柳月	優秀賞	安田 彩子	十勝	キヤノンカスタマーサポート(株)

平成26（2014）年度				令和元（2019）年度			
優勝	玉井 美華	札幌	エヌ・ティ・ティ北海道テレマート(株)	優勝	古泉 優奈	札幌	(株)NTT東日本-南関東 TSC北海道第一フロント
準優勝	大瀧 友美	札幌	(株)オーケローンマーケティング	準優勝	田村 彩花	札幌	アートコーポレーション(株)
優秀賞	長谷川 愛	札幌	(株)エヌ・ティ・ティエムイー	優秀賞	小野寺 里沙子	札幌	SOMP Oコミュニケーションズ(株)
優秀賞	花 幸子	札幌	エヌ・ティ・ティ北海道テレマート(株)	優秀賞	岡邊 貴子	札幌	アニコム損害保険(株)
優秀賞	佐藤 利昭	札幌	シャープ(株)	優秀賞	伊藤 澄人	札幌	SOMP Oコミュニケーションズ(株)

平成27（2015）年度				令和2（2020）年度			
優勝	安藤 有樹子	札幌	エヌ・ティ・ティ北海道テレマート(株)	優勝	村岡 明子	札幌	イオンクレジットサービス(株)
準優勝	藤原 とも美	札幌	キヤノンカスタマーサポート(株)	準優勝	竹田 香里	札幌	(株)NTT東日本-南関東 TSC北海道第二フロント
優秀賞	阿部 礼子	札幌	エヌ・ティ・ティ北海道テレマート(株)	優秀賞	庭瀬 友加	札幌	佐川急便(株) 北海道航空営業所
優秀賞	吉田 諭	札幌	エヌ・ティ・ティ北海道テレマート(株)	優秀賞	邑田 幸枝	札幌	(株)NTT東日本-南関東 TSC北海道第二フロント
優秀賞	花 幸子	札幌	エヌ・ティ・ティ北海道テレマート(株)	優秀賞	松井 美沙妃	札幌	イオンクレジットサービス(株)
				優秀賞	矢野 恵	札幌	(株)NTT東日本-南関東 TSC北海道第二フロント
				優秀賞	管野 瑠美	札幌	アニコム損害保険(株)
				優秀賞	高田 祥平	札幌	(株)NTTネクシア
				優秀賞	小太刀 直子	岩見沢	佐川急便(株) 岩見沢営業所
				優秀賞	加藤 恒啓	札幌	(株)NTT東日本-南関東 TSC北海道第一フロント



## 大会運営スタッフ

模擬応対者	コミュニケーションパートナー「ピュア」代表	後藤智恵
模擬応対者	フリーランサー	藤原佐智
模擬応対者	マナー講師	岩崎由紀子
配信オペレーション	キャリアバンク 株式会社	阿部俊文
録音オペレーション		瀬川智代
録音オペレーション		佐藤恭吏
録音オペレーション		貝田美香
審査運営スタッフ		草島みづえ
ディレクター	株式会社オフィス鶴羽 代表取締役	鶴羽佳子

【大会運営事務局】

公益財団法人日本電信電話ユーザ協会

責任者	北海道支部 専務理事	林 浩雄
総括	北海道支部 事務局長	登坂真之
	北海道支部 スタッフ	益塚真由美
	北海道支部 スタッフ	上澤あきな
	北海道支部 スタッフ	村田徹

新型コロナウイルス感染症によるリモート大会も2年目となり、  
皆様のご協力のもと、無事大会を開催することができました。  
運営にあたっては至らぬ点も多々、あったことと存じますが  
ご容赦いただければと存じます。

with コロナの中での大会運営は、  
医療の最前線で戦う医療関係者の支えがあって開催できるものと捉え、  
感謝の意を込めたブルーのプログラムを作成させていただきました。

電話応対コンクールは来年以降も開催しますので、皆様には来年も  
参加をしていただくようお願いして、大会の結びとします。