

「第 64 回 電話応対コンクール全国大会」で初の 4 位入賞を達成 社員の挑戦と成長を支え、応対品質のさらなる向上へ

アルティウスリンク株式会社（所在地：東京都渋谷区、代表取締役社長：那谷 雅敏、以下 アルティウスリンク）は、公益財団法人日本電信電話ユーザ協会が主催する「第 64 回 電話応対コンクール全国大会」において、当社初となる総合 4 位入賞を果たしました。



電話応対コンクール概要

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開催されています。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。

[電話応対コンクールの詳細はこちら](#)

今年度大会のテーマは、「お客様の笑顔を想い、価値を届ける応対を」。全国の支部大会（総参加者数：5,839 名）を勝ち抜いた代表選手 56 名が、宮城県仙台市で開催された全国大会に集結しました。選手は、「牛たん 遊佐」で通販サイトの運営および問合せ窓口を担当している社員となり、お客様からの電話によるお問合せに応えるとともに、お客様から購入の用途を聞き出し、その用途に相応しい商品を勧めるという設定の下、競技を行いました。

アルティウスリンクの挑戦と結果 —お客様に寄り添う温かみのある応対を披露

アルティウスリンクからは、49 名が支部大会に参加し、愛知県大会で優勝を果たした鶴見 夕美が全国大会に出場しました。

[当社の一次審査に向けた取り組みはこちら](#)

鶴見は46番目に登場し、やや緊張した様子ながら、「息子の大学合格祝いに牛タンを購入したい」というお客様に対し、「それはおめでとございます！」と笑顔を見せながら丁寧に応じ、お祝いの席にふさわしい商品を提案しました。



＜競技中の様子。お客様からのお問合せに笑顔で応じます＞

結果、優秀賞（総合4位）を受賞しました。これは、当社にとって初の快挙です。

審査委員長の総評

大会の最後に、審査委員長から参加者全員に向けて次の総評がありました。

「お客様の想いを聴き、その気持ちに寄り添った対応ができていたかが評価のポイントでした。“私のおススメ”ではなく、相手の想いを尊重する姿勢が重要です。」

この総評からもわかるように、鶴見の対応は、基本対応スキルの高さに加え、お客様の感情に寄り添い「お祝いの席にふさわしい商品を一緒に選ぶ」という姿勢が評価のポイントとなりました。

受賞者コメント（鶴見 夕美）一応対品質のさらなる高みを目指して

「電話応対コンクール全国大会で4位に入賞でき、大変光栄に思います。全国のトップが集まる中で、この順位をいただけたことは嬉しい反面、ベストな対応ができなかった悔しさも残っています。機会があれば再挑戦したいです。大会期間中は、他の選手との交流もあり、貴重な経験となりました。電話応対コンクールへの挑戦は、スキルアップにつながっていると感じています。来年も多くの従業員が挑戦し、活躍することを願っています。」

応対コンクールへの挑戦を通じて、参加デスクの管理者を中心にメンバーが協力し合い、出場者を支える体制を整えながら、応対品質の向上に取り組み、会社全体の一体感の醸成にもつながりました。デジタル技術の進展により、コミュニケーション手段が多様化する現代において、AI エージェントの活用も進んでいますが、今回の大会を通じて「人だからこそできる温かみのある応対」の価値を改めて認識することができました。



＜当日は、所属するデスクの仲間だけでなく、東北支社のメンバーも応援に駆け付けました！＞

アルティウスリンクは、今後もデジタル技術を駆使しながら、人ならではの高度なオペレーションを追求し、従業員が安心して挑戦できる環境を継続的に整え、応対品質のさらなる向上に努めてまいります。

アルティウスリンク株式会社 について

アルティウスリンクは、KDDI と三井物産の共同出資会社です。多様な人財とグループのアセットを活かし、コンタクトセンター、バックオフィス、営業支援、IT ソリューションなど、企業活動を支える包括的な BPO サービスをワンストップで提供しています。人による高付加価値なオペレーションに、生成 AI などの先端テクノロジーと高度なデータ活用を掛け合わせることで BX（ビジネストランスフォーメーション）を推進し、企業の競争力強化を支援しています。「そのつながりを、もっとつよく。うつくしく。おもしろく。」をパーパスに掲げ、人と企業、社会のつながりをより豊かにしながらお客様企業とともに価値を創造し、持続可能な社会の発展に貢献してまいります。

所在地：〒151-8583 東京都渋谷区代々木 2-2-1 小田急サザンタワー

設立：1996 年 5 月（アルティウスリンク発足 2023 年 9 月 1 日）

代表者：代表取締役社長 那谷 雅敏

資本金：1 億円

事業内容：コンタクトセンターを中心とした BPO(Business Process Outsourcing)事業

：①コンタクトセンター事業 ②バックオフィス事業 ③IT ソリューション事業 ④その他関連事業

企業 URL：<https://www.altius-link.com/>

・その他本リリース本文中の製品名および会社名等は、各社の商標または登録商標です。