

ヤマシタ、顧客対応力コンテスト「神対応コンテスト」を開催 ～生産性と感動を両立する“再現可能な神対応”を競う～

介護用品（福祉用具）レンタル・販売事業を行う株式会社ヤマシタ（本社：静岡県島田市、代表取締役社長：山下和洋、以下「ヤマシタ」）は、2026年1月21日（水）に、CX（顧客体験）のさらなる向上を目的として、顧客対応力を競う社内コンテスト「神対応コンテスト」を開催しました。



■「神対応コンテスト」開催の背景と概要

近年、介護業界を取り巻く環境は大きく変化しており、限られた人員・時間の中で、いかに高品質な顧客体験（CX）を提供できるかが、企業価値を左右する重要なテーマとなっています。介護用品レンタルにおいて、ご利用者・ご家族・ケアマネジャーの皆様が求めるのは、単なる商品提供ではなく、安心して相談できる対応力や、状況に寄り添った提案を含めた“総合的な体験価値”です。一方で、個人の経験や感覚に依存した対応では、品質のばらつきや再現性の課題が生じやすく、組織として持続的に価値を提供していくためには、誰もが実践でき、チームで共有できる対応スキルの標準化と磨き込みが不可欠となっています。

こうした背景を踏まえ、ヤマシタでは、生産性と感動を両立させる“再現可能な神対応”を明確にし、組織全体の対応品質を高める取り組みとして、「神対応コンテスト」を開催しました。

ヤマシタでは、CX（顧客体験）の向上には「商品知識・提案力」だけでなく、「挨拶・御礼」「所作・応対」「伝える力・聴く力」といった基本行動の積み重ねが不可欠であると考えています。

本コンテストでは、限られた時間や条件の中でも感動の質を落とさず、ご利用者様・ご家族・ケアマネジャーの皆様に「また相談したい」と感じていただける体験を提供すること、そして誰もが実践・指導できるサービ

ス品質を明確化し、組織全体の対応品質を底上げすることを目的としています。

■コンテスト概要

テーマ：室内の転倒防止

～審査内容～

【予選】電話応対シミュレーション

全国 11 のブロックを代表する 11 名が参加し、新規相談を想定した電話応対を実施。ケアマネジャーからの入電を想定し、在宅生活を安心して送るためのプラン提案に向けたヒアリング力を、ビデオ審査により評価しました。

【本選】家屋調査・アセスメント実演

予選通過者 3 名が、ご利用者宅にケアマネジャー同行のもとアセスメント訪問を実施。

事前情報（フェイスシート）からの予測、当日の家屋調査、身体状況の確認を踏まえ、最適な相談・商品選定を行う様子を審査しました。

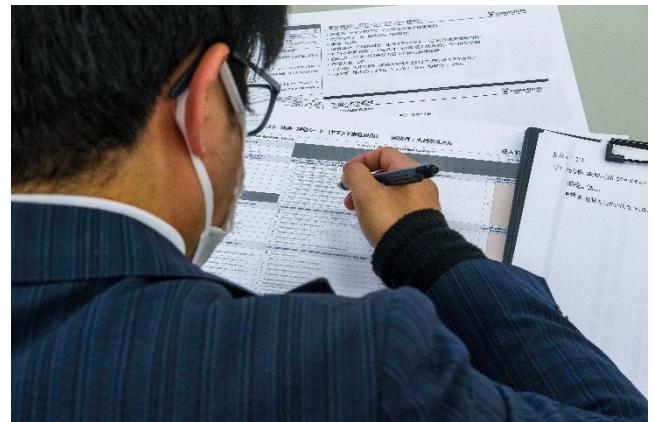
～想定シナリオ～

- 1月 16 日（金）：山田様（ご利用者本人）退院（3か月入院）
- 1月 19 日（月）：鈴木ケアマネジャー単独訪問・相談
- 1月 20 日（火）：鈴木ケアマネジャーより電話相談（新規依頼）←【予選】
- 1月 21 日（水）：ケアマネジャー同行による家屋調査および、介護用品の選定・納品←【本選】

～審査方法～

審査は、審査員 9 名（うち外部ケアマネジャー4 名）および、演者 2 名（ご利用者役、ケアマネジャー役）による総合評価により実施。ヤマシタが対応スキルとして掲げる項目の中から、以下 5 項目を評価基準としました。

「①挨拶・御礼」「②商品知識・提案力」「③所作・応対」「④伝える力」「⑤聴く力」



■本選当日の模様

各ブロック代表者として予選を勝ち抜いた3名が、本選に出場しました。

- ・東京ブロック代表 調布営業所 石坂龍一
- ・東関東ブロック代表 南船橋営業所 神谷智子
- ・阪神ブロック代表 神戸営業所 大鳥聰太

いずれの出場者も、基本動作の徹底と高い対応力を發揮し、ハイレベルな実演となりました。

■優勝者紹介

🏆 優勝

大鳥 聰太（阪神ブロック代表／神戸営業所所属）

挨拶・所作・聴く力といった基本動作を高いレベルで一貫して実践し、ご利用者様・ケアマネジャー双方に安心感と納得感を与える対応が高く評価され、第1回「神対応コンテスト」優勝者に輝きました。

～優勝者の評価ポイント～



・ 根拠に基づく提案力

トイレ手すりの設置において、普段の動作や適切な距離を実測しながら説明・提案を行うなど、納得感のある対応が評価されました。

・ 生活動作を踏まえたアセスメント力

布団からの起居動作を丁寧に観察し、これまでの動作を活かしながら安全性を高める置き型手すりを提案するなど、生活に寄り添った判断力が高く評価されました。

・ 一貫した丁寧な応対

初動から終結まで、挨拶・御礼を含めた基本動作を徹底し、安心感と信頼感を与える対応を実践しました。





～優勝者コメント～ 大鳥 聰太（阪神ブロック代表／神戸営業所所属）

「このたびは、このような素晴らしい機会と評価をいただき、本当にありがとうございます。

日々大切にしている基本を一つひとつ丁寧に積み重ねた結果だと感じています。

神対応とは特別なスキルではなく、誰もが実践できる基本の磨き込みの先にあるものだと、今回あらためて実感しました。

この経験をチーム全体に共有し、ヤマシタ全体のサービス品質向上につなげていきたいです。」



■株式会社ヤマシタについて

1963 年の創業以来「正しく生きる、豊かに生きる」を企業理念に掲げ、リネンサプライ、介護用品レンタル・販売の両事業で業界大手のポジションを確立。従業員の仕事のやりがいと顧客の体験価値を相互に高め合う好循環を強みに、2030 年に 850 億円の売上目標を掲げている。DX にも注力しており、既存事業×テクノロジーによってサービス品質と生産性を向上させながら、周辺の事業領域や海外にも進出。業界再編と高付加価値化の実現に挑戦することで非連続な成長を成し遂げ、2050 年には売上高 1 兆円を目指す。

（会社概要）

所 在 地：本社：静岡県島田市中河 737

東京本部：東京都港区港南二丁目 15 番 3 号品川インターナシティ C 棟 8 階

設 立：1963 年 3 月 6 日

代 表 者：代表取締役社長 山下和洋

事業内容：福祉用具レンタル・販売、居宅介護支援事業、リネンサプライ事業等

売 上 高：303.8 億円（2024 年 3 月期）

従業員数：2,586 名（2024 年 3 月末現在）

U R L

「ヤマシタ」コーポレートサイト : <https://www.yco.co.jp/>

介護用品・福祉用具紹介サイト「ヤマシタ、シマシタ。」 : <https://www.ycota.jp/>

介護用品・福祉用具の総合通販サイト「ヤマシタオンラインストア」 : <https://caretaro.com/>

以上