

JTUA札幌ニュース

新年度がスタートしました！

平成29年度は、北海道警察様とNTT東日本様と連携した「ICTセキュリティセミナー」、ドローンとAIをテーマにした「文化講演会」等の新しい取組み、電話対応コンクールや電話対応技能検定等のビジネス対応セミナーに対して前年を上回る多くの参加を頂き、誠に有難うございました。

さて、平成30年度は、『不易流行の事業展開で、札幌圏が北海道の各地区協会を牽引しよう！』をスローガンに、良き伝統を残しつつ、変えるべきものは、変化を恐れず挑戦することで協会事業を存続・発展させよう努めて参ります。具体的な取組みについては、JTUA札幌ニュース等を通じて、タイムリーにお届け致しますので、引き続きよろしくお願ひ致します。

共立建設様後援の「ICTセキュリティセミナー」開催

3/16 (金) 共立建設様の協力団体総会にて、『ICTセキュリティセミナー』を1時間開催しました。当日は、北海道警察サイバー対策本部様から、北海道におけるサイバー犯罪の被害状況やサーバー犯罪の“手口”を講演頂きました。

また、NTT東日本様からは、被害を回避するために必要な知識を教えてください皆さんが興味深く聞いていました。

各企業様において、総会や安全大会等で講演テーマを何にするか検討中であれば、ユーザ協会に相談下さい！



新プロモーション

3/29 (木) 北海道新聞朝刊協会&事業PRを目的に、岩田圭剛北海道支部長の写真とコメントを掲載しました。



今年の問題発表！

平成30年度電話対応コンクールの問題が発表されました。今年、レンタカー会社がコンクールの舞台になります。

平成30年度電話対応コンクール問題

テーマ
「言葉で届ける 安心と期待感」

今年度の問題のねらい

インターネットを利用することで、様々な情報の収集やサービスの利用手続き等を行うことができますが、商品・サービスを初めて利用する機会や、より詳しい情報を得たい場合等は、電話で問い合わせることがあります。このように電話に対して質問への対応に気を配るのではなく、関連する役立つ情報を提供する心で電話に臨むこと、お客様をお喜ばせる事が重要です。

今年度の電話対応コンクール問題は、愛知県へ旅行する際に、初めてレンタカーの利用を検討しているお客様からの問合せ対応です。お問合せの内容は利用にあたっての予約方法等に関するもので、初めてのご利用に際しての不安を解消すること、その他の不明点についても確認する事、安心してご利用いただけるようお話しを心がけてください。

また、今年度の開催では、お題にレンタカーを利用できるキャンペーンが実施されているという設定にあり、お客様から旅行の目的等を聞き出し、お客様の期待感が高まるよう提案してください。

自然な言葉のキャッチボールを通して、お客様に満足していただける対応を目指して競技に臨んでください。今年度の電話対応コンクール問題は、日本の電話対応スキルに貢献していただくことを期待しています。

※本大会の開催のポイントは、①ご利用が初めての方に対する説明 ②旅行が楽しみなような提案

近日常案内

「ICTを活用した働き方改革セミナー」

5/28 (月) 15時30分から、札幌グランドホテルでICTを活用して、場所や時間にとらわれない働き方【テレワーク】で、何がかわるのか、何が出来るのかを、「(株)テレワークマネジメント田澤由利様」と「NTT東日本(株)様」に講演を頂きます。

電話対応コンクール「事前講習会」

募集中！

5/17 (木) の開催する「電話対応コンクール事前講習会」は、初めて出場する方にも、今年の問題への対策や練習方法、発音・発声などを、わかりやすく説明します。また、実際の模擬対応を通じて、自分の声やクセを確認する良い機会です。多くの皆様のご参加をお待ちしています

《会員企業 [創業50周年]》

株式会社 三城

【会社概要】

- ・会社名:株式会社 三城
代表取締役社長 小川 博嗣
- ・本社所在地:〒060-0052
札幌市中央区南2条東3丁目10 三城ビル
- ・電話番号:011-271-9311
- ・FAX番号:011-271-9327
- ・創業:1968年(昭和43)年4月
- ・主な事業内容:事務用品・消耗品、OA機器・システム
(販売・保守)、オフィス家具・建築附带
工事、各種印刷・別製品、OA機器のレ
ンタル等
- ・入会年:2008年(平成20)年7月
- ・HPアドレス:<http://www.sanjoh.ne.jp/>



代表取締役社長
小川 博嗣氏



社内におけるロールプレ
イニング模様

【ユーザ協会会員の皆様の特典等】

ITやクラウドサービス等を活用して、営業改革や顧客管理・マーケティングの向上、または業務効率化や生産性向上を図りたい方は、是非お問い合わせください。貴社に最適なソリューションをご提案いたします。業務運営および導入されているシステム等にかかる無料診断を実施しておりますので、お気軽にお問い合わせください。

「JTUAニュース4月号を見
た」と言っていたければ

1)沿革とビジョン

1968年(昭和43年)に創業し、オフィスだけでなく店舗や病院等建物の中における全ての商材を“ワンストップ”で扱っており、「よろず相談窓口」として、地域における“ナンバーワン企業”になることを目指して事業活動を行っています。

2)「オフィスの総合商社」としての機能発揮と強み

経営理念の一つとして、「お客様の役に立つ会社を創る」を掲げています。お客様の役に立つことは、お客様の本業を伸ばすことであり、経営コンサルタント(または経営ソリューションプロバイダ)になることを目指しており、お客様の経営課題が解決するまで見届け一緒に解決しています。

3)見える化

SFA(Sales Force Automation)を活用し、毎日営業日報を書くことで、種まきから案件化、クロージング、アフターフォローまで営業活動の全プロセスを「見える化」しています。見える化により、上司や周りからの確かなアドバイスができるようになり、組織全体で顧客管理、案件管理、そして人材育成を行っています。2つ目は、ロールプレイングを行い、商談に向けてのスキルの向上や疑似体験を積むことにより成長を促すなどスキルの底上げと標準化を行っております。

4)AI等の活用

AI的な要素を含んだ営業支援クラウドサービスを活用することにより、営業マンがお客様毎にやらなければならない内容を統計的に分析して出力できるほか、移動中でもセキュリティに万全を期しつつ社内に居るのと同様、お客様情報にアクセスし、効率的かつ優先的に訪問することが可能となっています。それ以外にも、更新時期が迫っている納入機器や長期未訪問となっている顧客について、自動的にアラームを発してくれるなど、そのデータに基づき訪問や提案等に役立っています。

《新規入会企業》

社会福祉法人 札幌恵友会

【法人概要】

- ・法人名:社会福祉法人 札幌恵友会
理事長 宮坂 勝文
- ・本社所在地:〒001-0930
札幌市北区新川715番地2
- ・電話番号:011-769-6868
- ・FAX番号:011-769-6800
- ・創業:1977年(昭和52年)11月
- ・主な事業内容:介護老人福祉施設、介護老人保健施設、
認知症対応型共同生活介護(グループホ
ーム)の運営および生活支援ハウス(高
齢者生活福祉センター)の運営等
- ・入会年:2018(平成30)年2月
- ・HPアドレス:<http://www.keiyu-kai.org/>

1)沿革と理念

1977年(昭和52年)11月に設立し、翌78年(昭和53年)に特別養護老人ホーム(介護老人福祉施設)を開設、以来41年間札幌圏において地域の皆様に信頼される施設、様々なニーズに応えられるサービスの提供を目指し運営しています。

2)総合福祉施設を運営

当会は、居宅介護支援センターを運営しており、介護の入り口となるケアプランの作成から、ご利用される方々の希望や置かれている状況に応じて、在宅サービス(デイサービス、デイケア、ホームヘルプなど)、入所サービス(軽費老人ホームなど)、グループホーム、短期・長期入所サービス(介護老人福祉施設、介護老人保健施設)と様々なサービスを提供しています。

また、札幌市の委託事業として、介護予防センター(2か所)を運営し、高齢者が地域で安心して生活できるよう転倒予防教室や認知症予防教室などを実施し、介護予防の普及啓発を行っています。

3)施設を取り巻く課題と職員研修

介護という職場において、専門知識やスキルを高めて利用者の方々に満足してもらうことが“やりがい”につながっていると思っています。ただし、人手不足は深刻な問題となっており、職員への負担による疲労感で離職者が増えている現実もあります。介護は、人生の最後のステージとして、一人ひとりの方に寄り添っていくことが重要だと考えています。そのためにも、専門的な業務知識の習得は最優先ですが、経験年数の浅い方々には、ご利用されている方やご家族の方とのコミュニケーションの充実を図るための研修に参加できるように、今以上に力を入れたいと考えています。ユーザ協会さんには、充実した研修メニューをどんどん示して頂きたいと思っております。



新川エバーライフ施設長
本間万里子氏



札幌恵友会本部および
新川エバーライフ