

岡山・倉敷地区協会が理事会を開催! 2018年度事業活動状況の報告やNTT幹部との意見交換が行われました。

	岡山地区協会	倉敷地区協会
期日	2019年3月7日(木)	2019年3月11日(月)
場所	岡山シティホテル厚生町	倉敷国際ホテル
議事	・役員の変動について	・2018年度ユーザー協会事業の実施状況について



2019年度 電話対応コンクールのスケジュール 決定! 岡山県大会は10月10日に開催、コンクール問題は本部ホームページで

今年の電話対応コンクールは58回目の大会です。テーマは、『聴く力と伝える力で信頼アップ』。今年度のコンクール問題は、取引中のお客様からの急ぎの電話を受け付けます。お客様は、担当者へメールを送ったが返信がないため不安になって電話してきましたが、あいにく担当者は不在です。このことをお客様にお伝えし、要望を聴きながら、電話をかけてきた目的や内容を把握し、お客様の言葉に耳を傾け、自然な言葉のキャッチボールを通じて、お客様に安心していただける対応を目指すとともに、要件を伝言として簡潔にまとめ、正確に伝えることをトレーニングして競技に臨んでいただき、日常の電話対応にお役立ていただくことを期待しています。

今年度も電話対応コンクールに、多くの事業所の参加と、多くの皆様のチャレンジをお願いします。

○県内におけるコンクールの事前研修や地区大会等のスケジュールは右表のとおりです。参加案内は、それぞれの行事毎に、文書及びホームページによりお知らせします。
 ○コンクール問題は、4月にホームページへ掲載します。

	岡山地区協会	倉敷地区協会	津山地区協会
電話対応技能向上セミナー	6/7(金) 13:00~ ピュアリティまきび	6/19(水) 13:00~ 倉敷ステーション ホテル	6/21(金) 13:00~ 津山鶴山ホテル
地区大会 * 電話方式	7/3~5 (3日間)	7/11・12・16 (3日間)	7/18~19 (2日間)
岡山県大会	10/10(木) 9:00~ メルパルク岡山	※全国大会は11/22(金)、中野サンプラザ ホール(東京都)で開催されます。	

電話対応技能検定(もしもし検定)3級の検定講習会開催 電話対応のエキスパートを目指す9名が2日間の講座を受講

2月19日、26日の両日、NTT岡山支店ビルにおいて3級の検定講習会が開催されました。今回の講習には会員事業所から9名の申し込みがあり、受講者は、もしもし検定指導講師の古川文美子氏から、コミュニケーションスキルはもちろん、電話対応に必要なビジネスマナーや個人情報保護などのカリキュラムを受講しました。また、電話対応の実践では、過去に出題された実技試験問題をテーマに、2人づつペアを組んでロールプレイングにも取り組みました。今回の受講者全員を含め15名が、3月6日の検定試験にチャレンジしました。検定試験の合格ライン得点は筆記、実技それぞれ70点以上。全員が見事、合格通知を手にとられるよう願っています。

電話対応技能検定とは

(公財)日本電信電話ユーザ協会が認定する民間の検定資格。お客様の信頼を獲得するビジネス電話対応の実現と、電話対応のエキスパート育成を目指しています。

検定は講座と試験がセットになっており、15時間の講座を修了すると、検定試験を受験できます。検定試験は奇数月の第1水曜日に全国統一的に実施されます。

