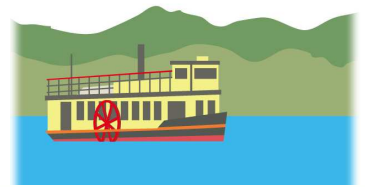




滋賀支部イベントニュース  
NTT Users Shiga「ナッツ」 5月号

2019.5.1



(発行所)

公益社団法人 日本電信電話ユーザ協会

滋賀支部 発行責任者 小林洋志  
〒520-8588 大津市浜大津1-1-26  
☎077-523-4326 FAX077-521-4418  
URL <http://www.pi.jtua.or.jp/shiga/>  
E-mail shigatiku@jtua.or.jp

# NTTS ニュース

☆ネーミング&キャラクター☆日野町商工会 野村様の作品。  
NTT Users Shiga=「ナッツ」のように実のある情報とニュースを配信するという意味が込められています。

## 2019年度「通常総会」開催について

平素は、ユーザ協会地区協会の事業運営に多大なご支援を賜り、厚く御礼を申し上げます。

さて、2019年度「通常総会」を下記のとおり開催いたしますので、ご多忙の事とは存じますが、ご出席賜りますようお願い申し上げます。

同封の「通常総会 出欠連絡票」に出席／欠席（欠席される場合は、委任状へ記入）の連絡を、総会開催日に1週間前までに、FAX送信をお願いいたします。

協会名	開催日時	開催場所
甲賀	2019年5月21日（火） 16:30～17:30	「水口センチュリーホテル」（甲賀市水口町名坂170-1） TEL 0748-63-2811 FAX 0748-63-2821
彦根	2019年5月23日（木） 16:30～17:30	「ホテルサンルート彦根」（彦根市佐和町1-8） TEL 0749-26-0123 FAX 0749-26-0686
長浜	2019年5月30日（木） 16:30～17:30	「浜湖月」（長浜市公園町4-25） TEL 0749-62-1111
東近江	2019年5月31日（金） 16:30～17:30	「八日市ロイヤルホテル」（東近江市妙法寺町690） TEL 0748-24-0111 FAX 0748-22-5165
大津・高島	2019年6月3日（月） 16:30～17:30	「ロイヤルオークホテル」（大津市萱野23-1） TEL 077-543-0111 FAX 077-547-2209
湖南	2019年6月5日（水） 16:30～17:30	「クサツエストピアホテル」（草津市西大路町4-32） TEL 077-566-3340 FAX 077-566-3345

# 今年はぜひ、あなたの企業も参加しませんか？

## 昨年、電話応対コンクールに初めて参加された企業に、お話を伺いました。

### 新江州株式会社

#### 外山 忠次 氏



外山 氏  
(取締役 執行役員 経営企画部 部長)

◆公益財団法人日本電信電話ユーザ協会の電話応対コンクールがあることは以前からご存知でしたか？  
会社としてはあまり認識はなかったと思いますが、以前勤めていた所でコンクールがあることは聞いていた為、個人としては昔から知っていました。  
◆昨年初めて、貴社がご参加されましたが、何かきっかけはありますか？  
きっかけとしては、お客様と互いの社員教育や応対向上の話をしていた時に、お客様の会社が電話応対の向上に通ずるこのコンクールに参加されていることを知ったからです。社員の意識づけや、話し方などの再認識に良いと聞き、自社も参加しようと考えました。社長へ自社でも参加したいとかけ合い、「ぜひとも参加しよう、事務関係の人は全員出席しよう」と有り難い言葉をいただき、スタートしました。  
◆どのような方法で出場者を選ばれましたか？  
全く強制ではなく自由参加で、各事業所などに出場者を募りました。九州、関西、北陸、東海、関東など、全事業所で総勢50名が参加してくれました。滋賀で41名。

◆会社として何かサポートや応援はありましたか？  
実際には、どのように進めていくか疑問だらけで大変でした。情報があまり無い状態で、事前説明会も既に終わっている県もあったため、全事業所で情報共有を行いました。会社で勉強会を開こうと考えていた時、参加者自らが積極的に勉強会を企画してコンクールに臨む姿が見られたのは嬉しかったです。会社としても、参加者が勉強会を含めコンテストに専念できるよう、フォローアップを行いました。  
◆コンクールに出られて、会社の雰囲気や応対についての意識などは変わりましたか？  
入賞した人のハキハキとした応対を聞いて、良くなったと気付く人や、まねて応対する人も出てきたりと、全体的に意識するようになりました。また、社員同士のコミュニケーションが増え、笑い声が出てくるなど、活気が生まれました。

◆出場者の方の意識や行動は変わられたと思いますか？  
声が大きく明瞭になりましたし、自主的に行動をするようになったとも感じます。  
◆また今年も出場を予定されていますか？  
もちろん参加します。このコンクール参加への取り組みを継続的にを行い、全事業所の顧客満足度向上を目指します。  
◆その理由は何ですか？  
自らが積極的に練習などを行うという自主性が見られ、意欲、意識向上につながったからです。また、お客様からも電話応対の良さを褒められ、実際に成長が見られました。今後一人ひとりの成長や、意識、行動の変化を求め、参加したいと考えています。

◆最後に  
自ら進んで出場を決めて練習を重ねてくれることが、会社としての希望であり、それが仕事への貢献につながるものだと信じています。

### コンクール出場者

#### 青根 知美 氏



青根 氏  
(経営企画部 企画課 企画係 課長代理)

◆昨年コンクールに参加されたのは会社からのすすめですか？ご本人の意思ですか？  
事務に携わる社員に対して会社からコンクールへの出場者募集があり、自らの意思と自身の立場上、参加が必須だと感じて応募しました。  
◆練習で得られたことはありますか？  
電話応対は新入社員の時に研修を受けたのみです。今回コンクールに向けて練習を重ねていくうちに、自らのクセや苦手な部分に気付く事ができて良かったです。  
◆出場されて今までと何か変化はありますか？  
今までは、他社員の電話応対の良いところや、改善点に気付く事は出来ても、自身の直属の部下にまでしかアドバイスなどを行っていませんでした。しかしコンクールに参加し、「コンクール」という目的のもと、他事業所の方とも躊躇なくお互いアドバイスをし合える関係性を築くことができました。

◆この経験を今後どのように活かしたいですか？  
まずは自分（課長代理）が出場して理解しなくては、他社員に教えられないと感じて出場しました。今後は自らの経験を活かし、コンクールのためにとどまらず、会社全体として電話応対レベルが上がるよう努めていきたいと思っています。具体的には、積極的に声掛けやアドバイスをして、全体が互いに指摘し合えるような雰囲気づくりをしていきたいです。

◆今年もコンクールがありますが、ご本人含めて会社は参加したほうが良いですか？  
機会があれば、自分も再度参加したいです。会社としては、昨年出られなかった方や、新入社員の方にも経験として参加してもらいたいです。

◆電話応対コンクールに参加された、一番のメリットは何ですか？  
電話応対についての基本を再確認できたことが一番のメリットだと感じています。基本が分かれば人に教えることもできますし、応用も効くためです。また、経験のない架空の設定を自身に置き換えて考えていく中、研修参加や審査を通じて、相手の立場や相手の気持ちや審査を通じて、自分の表現し、寄り添えるか」という意識を改め、きっかけになりました。



# 初めて参加した私たちも、また参加したいと思える大会でした。

## レーク大津農業協同組合 小嶋 政美 氏

◆公益財団法人日本電信電話ユーザ協会の電話応対コンクールがあることは以前からご存知でしたか？  
以前から、小林事務局長や研修講師より聞いており、知っていました。

◆昨年初めて、貴社がご参加されましたが、何かきっかけはありますか？  
外部講師に来てもらい、ビジネスマナー研修を実施した際の講師からのフィードバックや、全店調査の評価結果で「言葉遣い」「聴く力」「説明方法」などの課題が出てきました。そこで、せっかくなので来店頂いたお客様へは適切な対応をしたい」と強く思い、我流でやっていた部分をコンクールをきっかけに改善できたらと考え、参加を決意しました。

◆どのような方法で出場者を選ばれましたか？  
6支店ある店舗で各店舗に1名ビジネスマナーリーダールーを作り、各店舗に1名ビジネスマナーリーダールーに参加してもらったことになりました。もともとスキルがある良い対応のできる人で、「言葉に力のある方」を入念に選考しました。そのリーダールー自身の更なるスキルの引き上げと、リーダールーを中心とした全体の応対品質向上を目的としました。

◆会社として何かサポートや応援はありましたか？  
業務終了後や、ユーザ協会主催の勉強会に参加し練習しました。ゼロからのスタートで初年度ということもあり、動機づけや出場者への参加意義など、組織としての思いが伝わりきらなかった部分がありました。参加者は皆モチベーション高く参加してくれました。ただ、そのモチベーションを維持し続けるためのサポートが難しかったです。次年度からはその部分を改善していきたいと考えています。

◆コンクールに出られて、会社の雰囲気や応対についての意識などは変わりましたか？  
土台が「応対の基本スキル」しっかりと定着し、今までよりも更に丁寧な応対ができるようになりました。出場者以外の方も、その良い応対に気付き、自らも応対するなどの、全体の応対向上につながったと感じています。



小嶋 氏  
(管理部次長)

◆出場者の方の意識や行動は変わられたと思いますか？  
コンクールに出たことで、丁寧でお客様に寄り添った応対になったと感じています。お客様に対しての伝え方や、何を求められているかなどの把握力も向上しました。

◆また今年も出場を予定されていますか？  
はい。出場します。本当は昨年の倍くらいの人数を出したいくらい、の気持ちではあります。業務上、厳しくないよう昨年と同じくらい、人数を出場させることが出来ればと考えています。また、昨年出た方には「経験」を活かし、サポートしていただきたいと考えています。

◆その理由は何ですか？  
ビジネスマナーリーダールの取り組みは、まだ各支店1人ですが、今後1人から2人、2人から3人と増やし、組織全体でビジネスマナーや心のこもった応対ができるようになればと考えています。そのため、このコンクール参加の取り組みを継続的にする事で、全店の応対品質向上を目指したいです。

◆最後に  
応対品質向上に向けて、何か取り組みたいという気持ちは普段からずっとありました。まずは一步を踏み出さないと何も変わりません。そう決意し、このコンクールに参加しました。参加した結果、応対の入口、最初の印象や聴く姿勢が変わり、その後の会話がスムーズになりました。この少しの変化が、お客様にとってはもちろんのこと、応対する職員意識にも大きく影響し、向上につながったのだと思います。コンクールに参加して良かったです。

## コンクール出場者 森井 朝子 氏

◆昨年コンクールに参加されたのは会社からのすすめですか？ご本人の意思ですか？  
職員教育担当として参加しなければという思いと、やりたいという思いの半分半分でした。リーダールー選出の取り組みにおいてはゼロからのスタートの為、まずは自分が手本として示していきたいという思いもありました。

◆練習で得られたことはありますか？  
練習をかきねていくにつれて、自身の応対が上手くなっていく実感がありました。また、出場者、他リーダールー同士、互いにアドバイスや良いところ改善点などの声かけができるようになり、刺激し合えたことが良かったです。今後の仕事においても、他リーダールーとコミュニケーションを取りやすくなり、人間関係の構築につながりました。

◆出場されて今までと何か変化はありますか？  
名乗りやクロージングでのテクニックを意識して行えるようになり、自身の欠点への気付きや、お客様の話をしっかりと聴こうという意識が強まりました。それを実行していく中で、お客様との会話は、やはり「キャッチボール」することが大事なんだと改めて実感しました。

◆この経験を今後どのように活かしたいですか？  
取り組みに際して、失敗やもつとこうしていればという思いはたくさんありました。また研修担当者としても、他参加者への動機づけの大切さを痛感しました。その思いを糧に今後活かしていきたいです。



森井 氏  
(職員教育担当、管理部教育人事課主査)



◆今年もコンクールがありますが、ご本人含めて会社は参加したほうが良いですか？  
練習相手に困ってしまったり、コンクール挑戦への歴史がまだ浅く実際に舞台上に立った「経験」から話せる人がいなかったため、今後私自身は、次につながるようサポート側に重きを置いていきたいと考えています。

◆電話応対コンクールに参加された、一番のメリットは何ですか？  
他の企業の方と一緒に取り組む機会、勉強会があったことです。自社内での練習だけでは知ることができなかった、他企業が力を入れている所や、持っているスキル、電話応対向上(コンクール)に向けた社内体制などを知られてとても刺激になりました。応対の部分に関しては、名乗りなどの土台、応対の基本スキルを意識できるようなったことです。

◆最後に  
コンクールに出場することで、今回のチームにもあったAIではできないもの、を自分なりに吸収できて、発信できる「大」に成長できると思っています。そんな「大」がたくさん増えれば良いなと思います。

## ◆ 2019年度(第58回) 電話対応コンクール参加者のエントリーを開始します！

- 申込期間 2019年6月17日(月)～7月5日(金)  
※会員様向け支部5月号において予選期間が誤っておりました。お詫びして訂正いたします。
- 予選期間 **誤) 2019年7月23日(月)～8月3日(金) ※土・日除く**  
**正) 2019年7月16日(火)～8月2日(金) ※土・日除く**
- 参加費 一般 3,000円(税別)/人 ※会員事業所は1事業所20名まで無料
- その他 申込方法・応対問題などの詳細については、支部ニュース4月号または支部ホームページをご覧ください。

**支部ホームページ** <http://www.pi.jtua.or.jp/shiga/>

## ◆ チャレンジセミナー開催のご案内 **始めて参加される方は、 受講されることをお勧めします。**

今年度も滋賀は全国大会「優勝」をめざします！  
初めての方もご安心下さい。十分にサポートいたします。  
経験者の方も、もう一度基本から優勝へ！！3会場ともセミナー内容は同じです。

◆ **大津会場** (大津市ふれあいプラザ)  
2019年6月25日(火)

◆ **栗東会場** (栗東芸術文化会館 さくら)  
2019年6月26日(水)

◆ **彦根会場** (ひこね燦パレス)  
2019年6月27日(木)

※申込方法および詳細は、支部ホームページをご覧ください。  
<http://www.pi.jtua.or.jp/shiga/>



## 新入社員ビジネスマナー研修を開催しました



4月4日、5日の2日間、近江八幡商工会議所との共催で「新規就職者激励会・新入社員研修会」を開催しました。15社38名が参加し、社会人としての心構え、ビジネスマナー、ビジネス文書等をグループ討議を交え学習しました。

4月11日、八日市商工会議所との共催で「社会人のためのビジネスマナー基礎講座」を開催しました。14社35名が参加し、社会人に求められる意識、向上に必要なモチベーション、ストレス対処とセルフケア、心技体のバランスや報連相について学んでいただきました。

