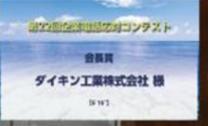


弱みを強みに変えていくことができるのも、
コンテスト参加の意義だと感じております。

念願の会長賞受賞、そして昨年に続くゴールドランク企業継続を大変嬉しく思います。
お客さまの声をしっかりと受け止め、一人ひとりの状況に合わせたご案内を
心がけてきたことが会長賞受賞につながったと感じております。
コンテストは、自分たちが設定した評価基準や目標値が、
お客さまの満足につながっているかを客観的に確かめる良い機会です。
またいただくコメントで、お客さまの望む対応もはっきりと分かります。
そして個人とセンター全体の傾向を知り、弱みを強みに変えていくことができるのも、

動画
公開中!

会長賞を受賞した企業の実際の対応模様(音声)をホームページで公開しています。優秀企業の対応を学び、貴社の電話対応の品質向上にご活用ください。
また、会長賞及び理事長賞を受賞された企業の紹介、取り組みなどを映像で公開しています。



「企業電話対応コンテスト」で検索

<http://www.jtua.or.jp/education/contest/>

企業電話対応コンテスト

電話対応力の向上=CS(顧客満足)の向上

2019
6/1
申込受付開始!

概要

ユーザ協会の専門スタッフが「仮のお客さま」となって企業に電話をかけ、その際の電話対応について、専門家が客観的に業種別の評価を行い、優秀企業を表彰します。

スケジュール

6月1日(土)~7月20日(土) 申込受付

7月下旬~9月中旬 参加企業への電話

11月22日(金) 結果発表及び表彰式 ※電話対応コンクール全国大会会場にて実施(会場:東京都中野区)

申込方法

詳細は、日本電信電話ユーザ協会のホームページにある「企業電話対応コンテスト」のページをご覧ください。
申込部門は、「商業・金融部門」「工業・公益部門」「サービス部門」「コールセンター等電話対応専門部門」の4部門です。

日本電信電話ユーザ協会 企業電話対応コンテスト <http://www.jtua.or.jp/education/contest/>

参加料

一般 13,000円(税別) 会員 10,000円(税別) ※いずれも、1診断先(1電話番号)あたりの参加料です。
IVR利用の場合は、最終接続先を1診断先とします。

結果の報告

結果は「報告書」として改善のアドバイスを各企業別にフィードバックしますので、企業における電話対応サービス向上、CS(顧客満足)経営の指針として活用いただけます。「報告書及び審査結果」については、2019年11月上旬に発送を予定しています。

NUS ニュース



(発行所)

公益財団法人 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1-1-2 6
☎077-523-4326 FAX077-521-4418
URL <http://www.pi.jtua.or.jp/shiga/>
E-mail shigatiku@jtua.or.jp

☆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 事業活動計画・予算を承認いただきました。

5月21日甲賀地区協会を皮切りに、彦根、長浜、東近江、大津・高島、湖南地区協会の総会を経て、6月13日支部理事会をホテルニューオウミで開催し、2019年度事業活動計画(案)、収支予算(案)承認の件、役員人事(変更)の件について審議を行い、原案通り承認されました。
詳細については、ユーザ協会滋賀支部HPをご覧ください。

主な事業施策	内容	開催予定月等													
		4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3		
テレコミュニケーション教育事業															
新入社員研修	【共催】近江八幡商工会議所 4月4日、5日 【共催】八日市商工会議所 4月11日 【協会独自】大津・草津・甲賀・彦根(4回開催)			*											
フォローアップ研修	新規採用社員や入社後概ね3年以内社員の思い出し研修としてビジネスマナーや電話対応の基本を徹底指導														*
電話対応技能検定 (もしも検定)	4級	1事業所で複数名が受験の場合、実施予定月以外でも調整可能	*		*		*		*		*		*		*
	3級	4級合格者の3級検定含む				*									*
	2級	とび2級検定含む					*								
	1級							*							
アンガーマネジメント &クレーム対応研修	お客様等の心理状態を理解し適切なクレーム対応・話し方・言葉使いなどを指導													*	
電話対応等 スキルアップ研修	スキルアップを目指している方に対しロールプレイングを主体に、電話対応・話し方・言葉使いなどを指導					*									
電話対応診断	事業所等の電話対応レベルをユーザ協会契約講師が、診断評価し改善点をフィードバック・指導	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*
コミュニケーションセミナー	キーワードは「コミュニケーション」 参加予定者数 200名														*
ICT活用推進事業															
NTTとの連携施策	NTT WEST COLLECTION in SHIGA	NTT:スマートNコレU協会:ICTセミナー													*
	理事会開催時	ICT・IoT・キャッシュレスをテーマにNTT滋賀支部幹部等によるミニセミナーを開催 6地区協会&支部						*							
SNS等活用講座	各商工会議所、商工会等との共催施策	商工会議所、商工会及びライオンズクラブ・ロータリークラブ等との共催によるセミナーを開催(NTT商品の展示説明予定)													

12/3 開催決定
コミュニケーションセミナー

11/6 開催決定
ICTセミナー

2019年（第58回）電話対応コンクール予選会参加者募集中！

～多くの方のご参加お待ちしております～

<http://www.pi.jtua.or.jp/shiga/>

**7/5申込締切日
まであとわずか！**

トップ画面「2019年度電話対応コンクール居ながら予選会はこちらから」をクリックしてお申込み下さい。

- 予約システムにログインし、「会員登録」をしてからお申込み下さい。
- 20分毎に時間を区切っていますので、ご希望の時間にエントリーして下さい。エントリーは一人様1回のみです。複数申込みをされますと事務局側で取り消しさせていただく場合がありますのでご注意ください。
- 入力すると、お申込み内容(参加者名・参加日時等)の確認画面が出ますので予約を確定して下さい。
- 申込み受付後、予約完了メールが届きます。お申込みはホームページからのみとさせていただきます。

開催内容

- **申込期間**
2019年6月17日(月)～7月5日(金)
- **申込方法**
滋賀支部HPからお申し込み下さい。
(URL <http://www.pi.jtua.or.jp/shiga/>)
- **予選期間**
2019年7月16日(火)～8月2日(金)
10:00～12:00 / 13:00～17:00 *土・日除く
※ご希望の時間にエントリーしてください。
- **予選方法(電話録音(居ながら)方式)**
参加者が事前に申し込まれた電話番号に接続します。
- **参加費**
一般 3,000円(税別) / お一人様
会員1事業所あたり20名様まで無料
*20名以上出場の場合はご連絡ください
- **応対問題**
情報誌テレコム・フォーラム4月号または、ユーザ協会HP(URL <http://www.pi.jtua.or.jp/shiga/>)をご覧ください。全国大会まで同じ問題を使用します。※予選会(居ながら方式)では、「お客様情報」は例として掲載の内容【三鷹 真】で行います。
- **その他**
「審査結果シート」お一人様¥1,000-(税別)ご希望の方はエントリーの際「アドバイスレポート」を申込むにチェックを入れて下さい。
- **お問合せ先**
(公財)日本電信電話ユーザ協会 滋賀支部
TEL 077-523-4326

全国大会までの流れ

- **チャレンジセミナー ※終了しました**
6月25日(火)大津市ふれあいプラザ(大津会場)
6月26日(水)栗東芸術文化会館さくら(栗東会場)
6月27日(木)ひこね燦パレス(彦根会場)
- **予選 (電話録音(居ながら)方式)**
7月16日(火)～8月2日(金) *土・日除く
- **地区大会 対策セミナー**
(地区大会へ参加される選手、指導者の方向けのセミナー)
8月22日(木)大津市ふれあいプラザ(大津市)
- **地区大会**
北エリア 9月4日(水)栗東芸術文化会館「さくら」
南エリア 9月5日(木)栗東芸術文化会館「さくら」
- **県大会 対策セミナー**
(県大会へ参加される選手、指導者の方向けのセミナー)
9月26日(木)草津市民交流プラザ(草津市)
- **滋賀県大会**
10月10日(木)栗東芸術文化会館「さくら」
- **全国大会 東京都**
11月22日(金)中野サンプラザホール

マニュアル対応を超えた、電話対応の検定にチャレンジしてみませんか？

電話対応(もしもし)検定試験のご案内



3級 検定試験のご案内

- ◆日時：1日目：講習
2019年8月6日(火) 9時30分～18時30分 (4級合格者 10時～17時)
2日目：講習・試験
2019年8月7日(水) 9時30分～18時30分 (4級合格者 14時～18時30分)

- ◆場所：大津市内会議室 *催行が決まり次第別途連絡いたします。
- ◆定員：10名程度(申込先着順) *3名以下の場合は中止となります。
- ◆費用：一般 27,000円(税別) / 会員 21,000円(税別)
(4級合格者 13,000円(税別) / 会員 10,000円(税別))
- ◆検定料：5,000円(税別)
*筆記試験:40分間・実技試験:1人5分程度(試験部分:3分間)
- ◆対象：業務経験の少ない方や応対技能の基本を学びたい方。
2級(中級)を目指している方。
- ◆講師：(公財)日本電信電話ユーザ協会 電話対応技能検定指導員

講習内容【計15時間以上】
(必須科目:10時間以上)
・教養ある社会人として欠かせない人格的マナー
・話し言葉・聴くこと・話すこと・気遣うこと
・敬語と言葉遣いの基本
・発声・発音の基本
・電話と対面コミュニケーションの違い
・個人情報保護法(概要)
(電話関係科目:5時間以上)
・電話対応の基礎
・電話の受け方かけ方、取り次ぎ方、伝言



4級 検定試験のご案内

- ◆日時：2019年8月7日(水) 13時～13時40分
- ◆場所：大津市内会議室
- ◆定員：10名程度(申込先着順)
- ◆検定料：1,000円(税別)
※お申込み受付後連絡責任者の方へ請求書を送付いたします。
- ◆その他：受付開始12時40分～
*試験開始10分までに受付をお済ませ下さい。

◆お申込み：右記申込書をFAXまたは滋賀支部HP(<http://www.pi.jtua.or.jp/shiga/>)よりお申込下さい。
◆締切日：2019年7月24日(水)
※申込締切日以降のキャンセルについては検定料相当額を申し受けますのでご了承ください。

申込書 FAX:077-521-4418

<input type="checkbox"/> 3級	・4級合格者 (※4級認定番号:)
<input type="checkbox"/> 3級	<input type="checkbox"/> 4級
会員事業所名	
連絡責任者名	
住所	
TEL	Mail
お申込者名(フリガナ)	
お申込者名(フリガナ)	
お申込者名(フリガナ)	