



公益
財団法人

日本電信電話ユーザ協会 青森支部



五所川原・三沢・八戸地区総会を開催しました

五所川原地区（プラザリユウ五所川原）、三沢地区（ホテルグランヒルつたや）、八戸地区（八戸パークホテル）で総会を開催いたしました。ご参加頂きました皆様ありがとうございました。引き続きユーザ協会事業へのご参加をお待ちしております。

五所川原地区協会 山崎会長



NTT弘前支店 会津支店長による講話



三沢地区協会 竹林会長



三沢地区総会の様子



八戸地区協会 泉山会長



NTT八戸支店 平塚支店長による講話



五所川原 「ヤマザキ徹」氏による
マジック



三沢 「ふうせんやさとら」
バルーンアート



八戸 ミュージシャン
「Elvis Tocky」



◎平成27年度電話対応コンクール問題のご紹介

テーマ「聴きとる力を磨き、訊き出す力を鍛える」

電話対応にとって最も大事なことは、聴きとる力、訊き出す力です。「きく力」はコミュニケーションにとって最も重要な能力であり、対話を形作る基本です。それは、ICT化がどんなに進んだとしても、電子メールでは実現できない能力だからです。

今年度のコンクール問題は、忘れ物をしたことに気付いたお客様から、すぐに探して欲しいとの電話が入ります。お客様の気持ちを受け止めながら、忘れ物の状況などを素早く的確に聴きとり、訊きだし、お客様の要望に手際よく応える、という対応力を問う問題です。

コンクールに参加をしない方もぜひ一度チャレンジして、日常の電話対応業務に生かしてみてください。

★問題はユーザ協会HPから確認できます→→→<http://www.jtua.or.jp/education/concours/>