



2022年度「ビジネスマナー研修会」受講受付中！！

2022年度「ビジネスマナー研修会」は、以下の内容でお申込み受付中です。

本研修会は、多くの皆さまから大変ご好評を頂いており、定員になり次第締め切らせて頂きますのでご了承ください。(先着順)

なお、新型コロナウイルス拡大の影響により、中止等も想定されますことをご了承願います。

- 4月12日(火) (郡山・いわきブロック) 郡山ビューホテル
講師 ; 吉田いくよ氏 ヴォイス・プロ代表取締役
- 4月13日(水) (福島ブロック) コラッセふくしま
講師 ; 藤田素子氏 エデュウス藤田代表
- 4月14日(木) (会津若松ブロック) 会津若松ワシントンホテル
講師 ; 藤田素子氏 エデュウス藤田代表

※ 開催時間 ; 9:30~16:30

※ 切 ; 4月 5日(火)

※ 受講料金 ; 3,300円/1名 ※ただし、会員は3名まで無料

※受講申込みは、福島支部ホームページまたはFAXからエントリーをお願いします。(別紙参照)

企業電話対応コンテスト実施要領

コンテストのねらい

電子メール・FAX・電話などコミュニケーションツールは数多くありますが、企業にとって電話の重要性は、依然として大きいのが現状です。電話対応の良し悪しが企業のイメージや業績を大きく左右しかねません。

よりよいコミュニケーションが企業や社会に拡がることを願って、当協会は各種電話対応教育事業を実施しております。

電話対応コンクールは、選手の皆様に企業の代表として参加頂いておりますが、職場単位・事業所単位での電話対応を評価してほしいとの要望を受けて、企業電話対応コンテストを開催することとしました。

実施方法

職場単位・事業所単位で以下の該当する部門にエントリーして頂きます。

- ①商業・金融部門 ②工業・公益部門 ③サービス部門
- ④コールセンター等の電話対応専門部門

エントリー頂いた職場・事業所にあわせて設定したスクリプトに基づき、コンテスト専門スタッフが仮のお客様となって予告なしに電話をかけ、対応様様を全て録音します。

専門家5名による審査委員会を部門毎に設置し、録音内容を基に審査を行います。対応内容に加え、機械受付や保留音等電話対応全体を「お客様の立場に立って」審査します。

審査結果は、部門内のランキングやアドバイスと共に報告書にとりまとめエントリー頂いた企業へフィードバックしますので、電話対応サービスの向上、CS(顧客満足度)経営の指針として活用頂けます。

【発行元】公益財団法人日本電信電話ユーザ協会福島支部

〒960-8503 福島市山下町5-10 NTT山下ビル

TEL 024-536-2532 FAX 024-515-1052

【発行責任者】吉田克則

福島支部ホームページ

<http://www.uyou.gr.jp/>

本部ホームページ

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



2022年度「電話対応コンクール」問題を公開（4/1～）

第59～60回の電話対応コンクール全国大会は、新型コロナ感染防止の観点からオンライン方式により開催致しました。

現在、2022年度「第61回電話対応コンクール」開催に向け準備を進めております。全国大会入賞を目指して、各地区大会へのエントリーをお待ちしております。

- ◆ 11月18日（金）に開催されます全国大会（山口市）には、各ブロック地区大会（福島・郡山・会津若松・いわき）を勝ち抜き、福島県大会の優勝者1名が県代表として出場いただきます。
- ◆ 2022年度「第61回電話対応コンクール問題」入手方法（4月1日～公開）
 - ・テレコムフォーラム4月号で公開します。
 - ・（公財）日本電信電話ユーザ協会ホームページからダウンロードできます。
 - ・問題は、社内研修や日常の電話対応トレーニングとしてご活用いただけます。

【参 考】

地区大会事前研修会	7月下旬
各ブロック地区大会	9月上旬
福島県大会	10月中旬

※ 多くの皆様のご参加を心よりお待ちしております。

2022年度「支部理事会・各地区理事会総会」について

事務局では、支部理事会及び各地区理事会総会を順次開催する準備を致しておりましたが、新型コロナウイルス感染予防対策として、書面により対応することとしましたので、ご理解とご協力をお願い申し上げます。

地区等名		記 事
支 部	福 島	準備が整い次第、会員の皆様へ書面による表決書類をお送り致します。 別途、表決書に署名捺印のうえ、FAX等によりご返信頂きますようお願い申し上げます。
二本松	相 馬	
原 町	郡 山	
須賀川	白 河	
石 川	東白川	
会津若松	喜多方	
南会津	いわき	