



2022年度「電話対応コンクール・福島県代表者」決定！

10月19日（水）に郡山ビューホテルにおいて福島県大会を開催し、**福島県代表**が決定しました。代表者については、**福島支部ホームページの「お知らせ」**にて紹介しておりますのでご覧ください。

また、県代表者への**応援メッセージ**を電話対応コンクール専用ホームページで受け付けておりますので、多くのメッセージを登録して応援しましょう。

福島支部ホームページ <https://www.uyou.gr.jp/>

電話対応コンクール全国大会専用ホームページ <https://oucon.jp/>

2022年度 第61回電話対応コンクール全国大会

11月18日（金）9：30～ 山口県山口市 KDDI維新ホール

大会の様子は上記の大会専用ホームページからインターネットでLIVE中継されますので是非ご覧ください。

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、対応模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。

【お知らせ】

福島支部ホームページは2023年1月1日から本部ホームページに移行します。これに伴いURLが変更となりますのでご注意ください。

新URL <https://www.pi.jtua.or.jp/fukushima/>

【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】渡辺 宣幸

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>



いつでも どこでも
スマートフォンでも
社員研修を実施できます

研修の悩み

予算が
かかる

時間が
ない

効果
測定が…

場所が
ない

研修
メニュー…

eラーニングを

インターネット学習

無料で提供します

eラーニングが解決します

- 同時間、同一場所に集まる必要はありません
=いつでもどこでもスマートフォンでも受講できます
- 個々の習熟度に応じた学習が進められます
- 学習の効果測定ができます
- 毎月受け付けをします (1事業所20名様)

お申込み・お問合せ
お待ちしております



申込み・受講の手順

お申込み

- 会員企業様、対象
- 各支部のホームページ「インターネット学習サービス」からお申込みください。



受講

受講者がパソコンを使いインターネットを利用して学習できる。



実施結果

受講終了後、eラーニング実施レポートをお送りします。



受講内容

- 新入社員向け講座
ビジネススキル(ホウ・レン・ソウ)
 - 若手～中堅社員向け講座
チームマネジメント(仕事の管理)
 - 育成担当者向け講座
指導と育成(OJTの進め方)
 - ICT推進者向け講座
RPAによる生産性向上(基礎編)
 - 全員共通講座
ハラスメント(ハラスメントとは)
- ※40以上の講座を提供

開催回	申込み期間	受講期間
第7回	10月1日～10月15日	11月15日～12月6日
第8回	11月1日～11月15日	12月15日～1月5日
第9回	12月1日～12月15日	1月14日～2月4日
第10回	1月4日～1月18日	2月15日～3月8日
第11回	1月25日～2月8日	3月10日～3月31日

★2022年度は合計11回となります。