



2022年度「電話対応コンクール」参加申込みのお知らせ

各ブロック地区大会及び事前研修会の詳細は、同封の「ご案内」をご覧ください。
今年度の全国大会は、KDDI維新ホール（山口市）で開催されます。

参加のお申込みは、福島支部ホームページ内「お申込みフォーム」から必要項目の入力をお願いします。また、FAXからもお申込みいただけます。

7月の事前研修会には、今年度の問題を事前にご覧いただきご参加下さい。

なお、新型コロナウイルス感染拡大防止の観点から、延期等の可能性がありますことを、予めご了承ください。

ブロック	事前研修	地区大会
いわき	7月26日(火) いわきワシントンホテル椿山荘	9月7日(水) いわきワシントンホテル椿山荘
郡山	7月27日(水) 郡山ビューホテル	9月8日(木) 郡山ビューホテル
会津	7月28日(木) 会津若松ワシントンホテル	9月14日(水) 会津若松ワシントンホテル
福島	7月29日(金) 福島テルサ	9月15日(木) 福島テルサ

※受付〆切 ; 7月19日(火) 到着分まで

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。

【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「支部理事会・地区理事会総会」について

支部理事会及び各地区理事会総会につきましては、新型コロナウイルス感染予防の一環で書面表決方式により対応することとしました。

準備が整い次第、5月から順次会員の皆様に議案書及び表決書をお送り致します。

会員の皆様は、「表決書」に署名・捺印のうえ、FAX等によりご返信いただきますよう、ご理解とご協力をお願い申し上げます。

「電話対応コンクール」関連日程について

福島県大会 事前研修	(福島) NTT福島支店	9月27日(火)	福島県大会	10月19日(水) 郡山ビューホテル
	(郡山・会津) NTT郡山支店	9月28日(水)	全国大会事前研修	10月25日(火) NTT郡山支店
	(郡山・いわき) NTT郡山支店	9月29日(木)	第61回全国大会	11月18日(金) (山口市)

※2022年度「第61回電話対応コンクールの問題」の入手方法について

- ・テレコムフォーラム4月号に公開しております。
- ・(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願います。

会員特典のご案内(無料)

お申込みは、ホームページの「イベント申込フォーム」をクリックして必要事項を記入願います

◆「標的型攻撃メール予防訓練サービス」(年度内1回限りエントリーできます。)

セキュリティ意識を向上させ、対応力を高めていきませんか。

回数	申込締切	訓練結果レポート到着	内 容
第1回	2022年4月25日	6月上旬	「標的型攻撃メール」とは特定の組織や個人を狙い、重要な情報等を盗むために送られるメールのことです。
第2回	2022年5月25日	7月上旬	
第3回	2022年6月25日	8月上旬	
第4回	2022年7月25日	9月上旬	
第5回	2022年8月25日	10月上旬	

◆「eラーニングサービス」【いつでもどこでも・何度でも40以上のコースが学習できます!】

回数	申込締切	学習期間	内 容
第1回	2022年4月15日	5月15日~6月5日	①新入社員向け ②若手~中堅社員向け ③育成担当者向け ④ICT推進者向け ⑤全員共通講座 (セクハラ・パワハラ・テレワーク仕事術 等)
第2回	2022年5月14日	6月15日~7月5日	
第3回	2022年6月15日	7月15日~8月5日	
第4回	2022年7月15日	8月15日~9月5日	
第5回	2022年8月15日	9月15日~10月6日	