



(公財)日本電信電話ユーザ協会

広島支部情報

2022年3月

◆2021年度 11月～3月の事業活動のご報告	1頁
◆会員特典「eラーニングサービス」「標的型攻撃メール予防訓練サービス」の提供結果	2頁
◆2021年度 電話応対コンクール全国大会の結果	2頁
◆2022年度 電話応対コンクール、企業電話応対コンテストのご案内	3頁
◆2022年度 電話応対技能検定(もしもし検定)試験のご案内	4頁
◆2022年度 テレコミュニケーション教育事業計画(電話応対技能検定試験及び受検講座を除く)	4頁

2021年度 11月～3月の事業活動のご報告

※参加人数は1月末現在

2021年度下期の事業については、新型コロナ影響により集合開催からオンライン開催とするなど、下表のとおり各々状況に応じたコロナ感染拡大防止対策等を施し活動を行っています。

■広島地区理事会

地区	開催日	会場	議事内容等
広島	12月3日	ひろしま国際ホテル	2021年11月までの活動報告、12月以降の活動計画 等

■テレコミュニケーション教育事業

事業内容	支部・地区	開催日	会場	講師	参加人数
電話応対コンクール全国大会に向けた技能向上研修	広島支部	10月19日、26日	NTT袋町ビル	(電話応対コンクール広島県大会審査委員)尾崎 京子 氏	1
第60回 電話応対コンクール全国大会	本部	11月2日	リモート開催	—	1
2021年度 電話応対リーダー交流会	広島支部	11月17日	リモート開催	ほめる教育研究所 代表 竹下 幸喜 氏	21
もしもし検定2級受検講座	広島支部	1月20日～21日	NTT基町ビル	NTTマーケティングアクト(電話応対技能検定指導者級) 眞鍋 奈緒美 氏	1
ビジネスマナー・電話応対研修	三次	3月24日	三次グランドホテル	広島支部契約講師(電話応対技能検定指導者級) 村田 綾 氏	募集中

■ICT利活用推進事業(オンラインセミナー)

演 題	支部・地区	開催日	講 師 等	参加人数
人を育てる ～愛があるなら叱りなさい～	広島支部	12月6日	(一社)井村アーティスティックスイミングクラブ 代表理事 アーティスティックスイミング 元日本代表ヘッドコーチ 井村 雅代 氏	500
逆転のメソッド ～強い組織づくりの理論と情熱～		1月18日	青山学院大学 陸上競技部長距離ブロック監督 青山学院大学 地球社会共生学部 教授 原 晋 氏	924



「原 晋 氏」オンラインセミナー模様

■親睦事業

事業内容	支部・地区	開催日	会場・行 先	参加人数
親睦旅行	福山	11月27日	四国方面(瀬戸大橋周遊観光船～琴平参道散策～四国水族館見学等)	26
親睦旅行	呉	12月4日	三原市本郷・世羅町方面(八天堂ビレッジ～世羅ワイナリー～世羅きのこ園見学等)	16
広島支部全地区協会合同 親睦ゴルフコンペ	広島支部	3月5日	グリーンバースゴルフ倶楽部(三原市大和町)	

■もしもし検定受検・合格状況

検定時期	級別	受検者数	合格者数	合格率
12月までの 今年度累計	1級	2	0	0%
	2級	5	0	0%
	3級	18	15	83.3%
	4級	57	32	56.1%
2月	2級	4		
	4級	4		

福山地区親睦旅行【2021.11.27】



呉地区親睦旅行【2021.12.4】



「eラーニングサービス」

お申込みいただいた会員様を対象に「eラーニング(インターネットを利用した教育・学習)」を無料体験いただくサービスを引き続き実施しました。本サービスを活用いただければ、「講師の手配が大変」「講座を開催する時間・場所が無い」という事業所でも、ネット接続されたパソコンやスマートフォンで社内研修を行うことができます。カリキュラムは、Webでの講座受講、終了後テストの構成で、昨今課題視されている「情報セキュリティ」、「ハラスメント」や、経営者向けの「RPAによる生産性向上ビジネススキルアップ」に繋がる多彩なカテゴリーで構成されており、2021年度は1月末までに4事業所(ID数43)の方に体験いただきました。



「標的型攻撃メール予防訓練サービス」

被害が拡大しつつある「標的型攻撃メール」。
被害者であるはずのあなたの会社が時として加害者になることも。

2021年度1月末において、お申込みいただいた2事業所の会員様(20名)の方に対して予告無しに標的型の体験メールを送信しました。結果、2名の方が開封(開封率10%)され、参加された事業所へ結果をフィードバックするとともに、情報セキュリティに関するWeb学習コンテンツを提供しました。



2021年度 第60回電話対応コンクール全国大会

<2021年11月2日リモート開催>

「ビジネスにおける電話対応」の日本一を決める「第60回電話対応コンクール全国大会」は「チャンスを活かしてお客様の信頼をつかむ」をテーマとして、2021年11月2日(火)に新型コロナウイルスの感染防止の観点から昨年度に引き続き選手が移動することなく各々の職場等からリモートで参加する方法で開催しました。

全国47都道府県の予選(合計7,949名)を勝ち抜いた代表選手57名が「電話対応日本一」を競い熱戦を繰り広げました。

広島県代表の寺内里佳さん(NTTビジネスソリューションズ株式会社)が「お客様との信頼関係の構築と共感」に心掛けて競技に臨んだ結果、見事「優秀賞」に輝きました。

皆様から多くの応援メッセージをいただき、ありがとうございました。

今般のコロナ禍において非対面型のサービスが拡大しつつある中、今まさに電話対応についても更なる品質向上が求められる時代となってきました。今年も多くのご参加をよろしくお願いいたします。

電話対応コンクール全国大会入賞者

(敬称略)

順位	氏名	事業所名	都道府県名
優勝	川村 若葉	損害保険ジャパン株式会社 盛岡保険金サービス課 北上保険金サービスセンター	岩手
準優勝	陶山佳代子	佐川急便株式会社 中国支店 米子営業所	鳥取
優秀賞	浜辺 京子	株式会社アド・ダイセン(大丸松坂屋百貨店)	兵庫
	唐澤ひろみ	株式会社コーポレーション宮澤	群馬
	寺嶋さやか	イオンクレジットサービス株式会社 カード北日本コールセンター	宮城
	羽牟智亜紀	SBI損害保険株式会社	福岡
	坂東 香湖	株式会社テレコメディア 徳島センター	徳島
	飯田 智也	株式会社滋賀銀行	滋賀
	青木 沙樹	佐川急便株式会社 四国支店 高知営業所	高知
	大隅砂江子	佐川急便株式会社 神奈川支店 座間営業所	神奈川
	池田 祐実	佐川急便株式会社 京都支店 京都南営業所	京都
	比嘉健四郎	SMBC日興証券株式会社	沖縄
	日野めぐみ	三井住友海上火災保険株式会社	長野
	松本 景子	株式会社ジャパネットコミュニケーションズ	長崎
	山下 寿子	株式会社タカギ	福岡
	小杉裕美子	SMBC日興証券株式会社	東京
	寺内 里佳	NTTビジネスソリューションズ株式会社 カスタマーサクセス部 カスタマーリレーション部門 広島ビジネスコールセンタ	広島
	神津 佳奈	株式会社NTT東日本一関信越 上田営業支店	長野
	出田 友紀	オークラクトシティホテル浜松	静岡
	津野田社広	株式会社NTT東日本サービス 福島IPセンタ	福島

ご声援 ありがとうございました



●全国大会での対応模様



●大会報告
(左)岡山広島支部長
(右)寺内さん



●優秀賞の寺内さん

広島支部・県内各地区協会の各種事業のご案内は、広島支部ホームページ <https://www.pi.jtua.or.jp/hiroshima/> でお知らせします。
また、会員様には毎月お届けしている機関誌「テレコム・フォーラム」に同封しお知らせします。



2022年度 電話対応コンクール(日本語・英語)のご案内

今年も多くの参加をお待ちしています

電話対応コンクールは、正しく美しい日本語を守り伝えるとともに、事業所の電話対応サービスとトーク技術のレベルアップにお役立ていただき顧客満足(CS)の向上を図ることを目的に毎年開催しています。

今年の全国大会は、11月18日(金)「山口県山口市」で開催予定です。

大会区分	電話対応コンクール
競技問題 審査基準 申込方法	広島支部ホームページに掲載するとともに、今後お届けする「テレコム・フォーラム」4月号、「広島支部情報」5月号をご確認ください(競技問題は全国統一のものを使用)
競技時間	3分以内
参加資格	■事業所でお申込みの場合、参加されるご本人の就業先が広島県内の方 ■個人でお申込みの場合、居住先が広島県内の方 (注)過去に全国大会で優勝または準優勝された方を除きます
事前研修	「2022年度電話対応コンクール事前研修」 <映像視聴によるオンライン学習> ■視聴可能期間: 6月1日(水)～10月6日(木) ※申込の方に接続方法等をご案内します ■申込方法: 支部HPへ別途掲載 ■申込締切: 7月22日(金) ■参加料: 無料
地区大会	■開催日: 8月22日(月)～25日(木) ■概要: ご指定の電話番号に電話をかけ、対応模様を録音し後日審査します ※開催期間内で収録日時を調整します ■申込締切: 7月22日(金) ■参加料: 参加料(税込)3,300円、会員無料(1事業所11名以上は有料) ■審査結果: 9月上旬に審査結果、審査コメントと録音音源をフィードバックします
広島県大会	■開催日: 10月7日(金) ■開催場所: 中国新聞社ホール(広島市中区土橋町) ※地区大会を勝ち抜いた60名程度により会場で応対を競います
全国大会	■開催日: 11月18日(金) ■開催場所: KDDI維新ホール(山口県山口市) ※全国57名(広島県代表1名)により会場で応対を競います

大会区分	英語電話対応コンクール (※大会名称「電話対応コンクール中国・九州大会(英語)」から改称)
競技問題 審査基準 申込方法	広島支部ホームページに掲載し、詳細は別途ご案内をいたしますのでご確認ください (今回の競技問題は英語競技用として新たに設定)
競技時間	3分を目安
参加資格	■どなたもお申込みできます (注)過去に「中国・九州大会(旧称)」で優勝された方を除きます
事前研修	「2022年度英語電話対応研修」 <Web接続によるオンライン研修> ■開催日時: 7月15日(金)13:30～16:30 ※申込の方に接続方法等をご案内します ■申込方法: 支部HPへ別途掲載 ■申込締切: 7月1日(金) ■参加料: 無料
地区大会	■開催日: 8月5日(金) ■概要: ご指定の電話番号に電話をかけ、対応模様を録音し後日審査します ■申込締切: 7月22日(金) ■参加料: 参加料(税込)3,300円、会員無料 ■審査結果: 9月上旬に審査結果、審査コメントと録音音源をフィードバックします
広島県大会	■開催日: 10月7日(金) ■開催場所: 中国新聞社ホール(広島市中区土橋町) ※予選大会を勝ち抜いた20名程度により会場で応対を競います
全国大会	■開催はありません

2022年度 企業電話対応コンテストについて



2022年度の「企業電話対応コンテスト」は、電話対応コンクール全国大会の日程に併せて開催され、次のスケジュール予定です。詳細日程については別途ご案内いたします。

- 申込受付 2022年5月上旬～7月中旬
- 参加企業への電話 7月下旬～9月中旬
- 結果報告 11月上旬

企業電話対応コンテストの特徴

1. 普段の電話対応サービスが評価対象

専門スタッフが予告なしに仮のお客さまとなって電話をかけ、その企業にとってよくある電話内容に従って会話を始めます。
コンテストであることを意識しない普段の電話対応内容が評価対象となります。

2. 審査基準、審査結果が客観的

コンテストの審査は5つの審査項目(最初の印象、基本対応スキル、コミュニケーションスキル、情報・サービスの提供、最後の印象)と全体評価を行い、同業種の参加企業中での順位、診断結果、アドバイスを報告書としてフィードバックします。
客観的な数値で顧客満足度が診断され、課題や特徴が明確に把握できます。

3. 電話対応研修の一環として活用可能

電話対応の診断結果をもとに、研修講師派遣を組み合わせることで自社に特化した研修カリキュラムを作ったり、評価点数の低かった項目に重点的に取り組むなど、総合的なスキルアップに役立ちます。

★電話対応技能検定(もしもし検定)
【資格取得】

★電話対応コンクール【個人で競う】

★企業電話対応コンテスト【企業で競う】

★電話対応診断【自社を知る】

これらを組み合わせることで顧客満足(CS)向上を図りましょう。

2022年度「電話応対技能検定試験・受検講座」のご案内



電話応対技能検定(もしも検定)は、電話応対などのビジネスシーンにおける、お客様対応のエキスパートとして、即戦力となり得る人材の育成をめざしています。
※4級検定試験について、企業・学校等で団体受検を希望される場合は、出前検定試験のご相談に応じます。

4級	ビジネス電話応対に必要なコミュニケーションの基礎知識を有する。 ※4級合格者は、合格日より2年以内に3級を受験する場合は、3級の基本研修の一部の受講と実技試験のみ(筆記試験を免除)で3級を受検できる。
3級	ビジネス電話応対を行うためのコミュニケーションの基礎能力を有する。 ※合格者は、2級資格を受検することができる。
2級	ビジネス電話応対を行うためのコミュニケーションの応用能力を有する。 ※合格者は、1級の資格を受検することができる。
1級	ビジネス電話応対を行うための社内の指導者として高度な実践能力および指導能力を有する。 ※合格者は、指導者級の資格を受検することができる。

検定試験は、4級以外は規定の講座(有料)を受講していただき、その卒業試験として筆記試験と実技試験を行います。
4級→3級→2級→1級と段階を踏んで必要な知識を修得しながらステップアップしていくことができます。
4級は、筆記試験のみを行います。(講座受講不要) また、もしも検定の講師として活動するための指導者級養成講座もご用意しています。

受検講座予定

受検講座	開催月日	開催場所	受講料(税込)	
			一般	会員
3級	6月20日(月)~21日(火) ※4級取得者は1日目のみで可能	オンライン開催(zoom利用)	4級無 29,700円 4級有 16,500円	26,400円 13,200円
2級	2023年1月18日(水)~20日(金) ※18日は3級資格無しで2級を受検される方対象	NTT基町ビル	3級無 51,700円 3級有 36,300円	48,400円 33,000円
1級	2023年3月8日(水)~9日(木)	NTT基町ビル	- 47,300円	44,000円

検定試験予定

検定試験	試験月日	試験会場	検定料(税込)
4級	1~3級の試験日	1~3級と同一会場	1,100円
3級	7月6日(水) 11月2日(水)	NTT基町ビル 福山商工会議所	5,500円
2級	8月3日(水) 2023年2月1日(水)	NTT基町ビル	6,600円
1級	4月6日(水) 10月5日(水)	NTT基町ビル	7,700円

電話応対技能検定(もしも検定)3・4級公式問題集<第5版>



試験の実施団体が責任編集した唯一の公式問題集。近年出題された重要問題を収録。

定価 1,760円税込
A5判 並製 280ページ
※2021年12月発売

電話応対技能検定(もしも検定)クイックマスター電話応対<第3版>



スピード合格を目指す人に!「合格に必要な知識取得」と「過去問を使った演習」が同時にできます。

定価 2,200円税込
A5判 並製 288ページ
※2020年10月発売

2022年度 テレコミュニケーション教育事業計画 (電話応対技能検定試験及び受検講座を除く)

月 日	事業名	対象地区等	会 場	講 師
4月13日(水)	ビジネス初級講座	広島・呉・竹原東広島・三次	NTT基町ビル	広島支部契約講師(電話応対技能検定指導者級) 村田 綾 氏、アイコミュニケーション 直井 章子 氏
4月14日(木)	ビジネス初級講座	福山・尾道・三原・因島	福山商工会議所	広島支部契約講師(電話応対技能検定指導者級) 村田 綾 氏、アイコミュニケーション 直井 章子 氏
6月1日(水)~10月6日(木)	電話応対コンクール事前研修(映像視聴によるオンライン学習)	全地区	オンライン接続	※講師調整中
7月15日(金)	英語電話応対研修(Web接続によるオンライン研修)	全地区	リモート開催	講師 翻訳者・通訳者 ボールドウィン ボーリン 氏
9月6日(火)	電話応対スキルアップ/クレーム電話応対研修	広島・呉・竹原東広島・三次	NTT基町ビル	広島支部契約講師(電話応対技能検定指導者級) 村田 綾 氏 NTTマーケティングアクト(電話応対技能検定指導者級) 眞鍋 奈緒美 氏
9月7日(水)	電話応対スキルアップ/クレーム電話応対研修	福山・尾道・三原・因島	福山商工会議所	広島支部契約講師(電話応対技能検定指導者級) 村田 綾 氏 NTTマーケティングアクト(電話応対技能検定指導者級) 眞鍋 奈緒美 氏
11月25日(金)	電話応対リーダー交流会	全地区	リモート開催	ほめる教育研究所 代表 竹下 幸喜 氏
3月中~下旬	ビジネスマナー・電話応対研修	三次	三次グランドホテル	広島支部契約講師(電話応対技能検定指導者級) 村田 綾 氏

※上表の予定については、新型コロナ感染拡大状況により開催方法等が変更となる場合もあります。

研修会、その他協会活動についてのご意見・ご要望等がありましたら、協会事務局までお知らせください。今後の活動計画の参考とさせていただきます。

事 務 局	住 所	電 話 番 号	F A X 番 号
広島支部 広島・呉・竹原東広島・三次 福山・尾道・三原・因島地区協会	〒730-0011 広島市中区基町6-77	(082)226-2795	(082)226-2796
E-mail hiro01@jtua.or.jp 広島支部ホームページ https://www.pi.jtua.or.jp/hiroshima/			