

広島支部情報

2023年3月

◆2022年度 11月～3月の事業活動のご報告	1頁
◆2022年度 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
◆2022年度 電話対応コンクール全国大会の結果	2頁
◆2023年度 電話対応コンクール、企業電話対応コンテストのご案内	3頁
◆2023年度 電話対応技能検定(もしもし検定)試験・受検講座のご案内	4頁

2022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

2022年度下期の事業については、新型コロナ感染状況に基づく対策を講じた上で次のとおり開催しました。

■広島地区理事会

地 区	開催日	会 場	議事内容等
広 島	12月2日	リーガロイヤルホテル広島	2022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	講師等	参加人数
2022年度 電話対応リーダー交流会	広島支部	11月25日	NTT基町ビル (集合・リモート開催)	ほめる教育研究所 代表 竹下 幸喜 氏	24
電話対応スキルアップ & クレーム電話対応研修	広島・呉 竹原東広島 備北	12月16日	NTT基町ビル	広島支部契約講師(電話対応技能検定指導者級) 村田 綾 氏 広島支部契約講師 ((株)NTTマーケティングアクトProCX「電話対応技能検定指導者級」) 眞鍋 奈緒美 氏	14
もしもし検定2級受検講座	広島支部	1月18日 ～20日	NTT基町ビル	NTTマーケティングアクトProCX(電話対応技能検定指導者級) 眞鍋 奈緒美 氏	3
もしもし検定1級受検講座	広島支部	3月8日 ～9日	NTT基町ビル	NTTマーケティングアクトProCX(電話対応技能検定指導者級) 眞鍋 奈緒美 氏	2月28日 まで募集中
ビジネスマナー・電話対応研修	備北	3月23日	三次グランドホテル	広島支部契約講師(電話対応技能検定指導者級) 村田 綾 氏	3月13日 まで募集中

■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
SNS活用による 企業ブランド力の向上	広島支部	11月28日	ジャイロ総合コンサルティング(株) 代表取締役社長 渋谷 雄大 氏	163
DX推進とSDGs (持続可能な社会)		12月8日	NTTコミュニケーションズ(株) 細谷 英介 氏	497
強い自分を創る逆転の発想 ～逆境こそベクトルを 上へ伸ばすチャンス!～			明治大学 文学部 教授 齋藤 孝 氏	497

2022年度オンラインセミナー



渋谷 雄大 氏



齋藤 孝 氏

■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12日	呉市蒲刈方面(道の駅「西条のんたの酒蔵」・安芸灘大橋・上蒲刈・下蒲刈等見学)	24
親睦旅行	呉	11月26日	今治市方面(村上海賊ミュージアム・日本食研KO宮殿工場等見学)	7
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18日	グリーンバースゴルフ倶楽部(三原市大和町)	2月24日 まで募集中

■もしもし検定受検・合格状況

検定期間	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	1	50%
	2級	4	3	75%
	3級	13	9	69.2%
	4級	29	8	27.6%
2月	2級	3		
	4級	10		

「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で構成されており、2022年度は1月末までの延べ件数として、21事業所(119ID)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。

■2022年度は1月末において、お申込みいただいた3事業所の会員様(30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、5名の方が開封(開封率16%)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。



第61回 電話対応コンクール全国大会in山口

<2022年11月18日 KDDI維新ホール>

「ビジネスにおける電話対応」の日本一を決める、「第61回 電話対応コンクール全国大会」は、2022年11月18日(金)、KDDI維新ホール(山口県山口市)において開催され、全国47都道府県の予選(合計6,620名)を勝ち抜いた代表選手57名が参加しました。

広島県からは、前大会優秀賞の広島県代表(広島支部広島地区協会)「寺内 里佳さん」(NTTビジネスソリューションズ(株))が2年連続して出場した結果、栄えある「優勝(総務大臣賞)」に輝きました。

この3年間で広島県代表は、優勝2回、優秀賞1回と高い成果を上げています。

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	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ー	広島
準優勝	中原由加里	サロンドロワイヤルコールセンター (株式会社ティンクル)	京都
優秀賞	江口 真由	株式会社帝国ホテル	東京
	田崎 愛子	佐川急便株式会社 中京支店 名東営業所	愛知
	沼田 三枝	エステー株式会社	東京
	松下 祥子	株式会社ベネフィットワン	愛媛
	柴山 順子	サロンドロワイヤルコールセンター (株式会社ティンクル)	奈良
	東 千尋	ダイキン工業株式会社 東日本コンタクトセンター	神奈川
	島袋 幸恵	みずほ証券株式会社	東京
	柳川 綾香	株式会社ブルーナコミュニケーションズ 川越オーダーレセプションセンター	埼玉
	高木 啓一	株式会社不二家システムセンター 鳥取事業所	鳥取
	藤本かなえ	佐川急便株式会社 中国支店 岩国営業所	山口
	鶴見 夕美	株式会社M'Sダイレクト	愛知
	小倉 輝大	株式会社千葉興業銀行	千葉
	高橋 恵理	株式会社ガオチャオエンジニアリング	山形
	高倉 友愛	すててこ株式会社	福井
	原 和見	株式会社大和生物研究所	長野
	齋藤ひかり	ダイキン工業株式会社 東日本コンタクトセンター	神奈川
	西 幸恵	ヤマト運輸株式会社 北陸コールセンター	石川
	原田 由香	大同生命保険株式会社	大阪

第61回電話対応コンクール 全国大会模様



【寺内里佳さんの競技模様】



【総務大臣賞授与】



【優勝カップ授与】

ご声援ありがとうございました!

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。



2023年度 電話対応コンクール(日本語・英語)のご案内

今年も多くのご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、10月20日(金)「北海道札幌市」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勤務地が広島県内の方 ■個人でお申込みの場合、居住地が広島県内の方 (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	「2023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(木)～9月21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21日(金) ■参加料:無料
地区大会	■開催日:7月24日(月)～7月27日(木) ■概要:ご指定の電話番号に電話をかけ、応対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:6月28日(水) ■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:8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:9月15日(金) ■開催場所:中国新聞社7F(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:10月20日(金) ■開催場所:北海道札幌市 ※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
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、詳細は別途ご案内いたしますのでご確認ください (競技問題は英語競技用として設定)
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)過去に優勝された方を除きます
英語研修	「2023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:6月22日(木)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:6月8日(木) ■参加料:無料
予選大会	■開催日:7月12日(水) ■概要:ご指定の電話番号に電話をかけ、応対模様を録音し後日審査します ■申込締切:6月28日(水) ■参加料:参加料(税込)3,300円、会員無料 ■審査結果:8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
本大会	■開催日:9月15日(金) ■開催場所:中国新聞社7F(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

3

2023年度 企業電話対応コンテストについて



2023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 2023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

※結果報告の日程は未定

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、基本応対スキル、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て顧客満足(CS)向上を図りましょう。

2023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(もしもし検定)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・学校等で団体受験(10名以上)を希望される場合は、ご相談ください。

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級を受験できる。
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級資格を受験することができる。
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級の資格を受験することができる。
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験することができる。

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、もしもし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。

検定試験予定

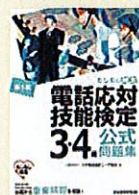
検定試験	試験月日	試験会場	検定料(税込)
4級	1～3級の試験日	1～3級と同一会場	1,100円
3級	2023年7月5日(水)	NTT基町ビル	5,500円
	2023年11月1日(水)	福山商工会議所	
2級	2023年12月6日(水)	NTT基町ビル	6,600円
1級	2023年4月5日(水)	NTT基町ビル	7,700円
	2024年2月7日(水)		

受検講座予定 ※2023年度より開催方法を全てオンライン開催(zoom利用)とするとともに、各級の受講料を値下げしました。

受検講座	開催月日	※開催場所	※受講料(税込)		
				一般	会員
3級	2023年 6月20(火)～21日(水) ※4級取得者は1日目のみで可	オンライン開催 (zoom利用)	4級無	25,300円	22,000円
			4級有	14,300円	11,000円
2級	2023年 11月14日(火)～15日(水)			30,800円	27,500円
1級	2024年 1月17日(水)～18日(木)			36,300円	33,000円

【お問い合わせ】 (公財)日本電信電話ユーザ協会 広島支部 082-226-2795

電話応対技能検定 (もしもし検定)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 (もしもし検定) 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

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	〒730-0011 広島市中区基町6-77	(082)226-2795	(082)226-2796
広島・呉・竹原東広島・備北 福山・尾道・三原・因島地区協会			
E-mail hiro01@jtua.or.jp 広島支部ホームページ https://www.pi.jtua.or.jp/hiroshima/			