

活動のご案内

ICT 活用推進事業

最新情報提供

■テレコム・フォーラム

1985年に創刊し、ICT関連情報誌としては発行部数が多い全国8万部を発行しており、情報通信サービスに関する最新動向のほかICT活用事例などを紹介しております。

■メールマガジン

ICT・ビジネス、電話対応教育に関する情報、話題、各種催し物のご案内をタイムリーにお届けするメールマガジン「ゆ〜協メルマガ」を隔週水曜日に無料で発行しています。



テレコムフォーラム



メールマガジン

セミナー・講演会

■ICT・ビジネス系・文化セミナー

全国の支部ごとに各分野で活躍されている著名人による講演会や経営者層に役立つセミナーなどを開催し、会員企業の経営者やICT関連の担当者に向けた情報提供を行っています。

■ICT診断

ホームページ制作のプロの視点から貴社のホームページをサポートします。現在、既に開設しているホームページの出来栄を目的別にプロの目で判断する「ホームページセキュリティ診断」を実施しています。



経営コミュニケーションセミナー

割引サービス

■電話帳・iタウンページ広告料の割引

ユーザ協会会員の皆様の特典として、電話帳及びiタウンページの広告が会員特別価格でご利用いただけます。（※詳細は当協会までお問い合わせください。）

全国でタウンページ約4,000万部、ハローページ約3,900万部（平成24年3月現在）もの発行があり、PR効果を飛躍的に向上させます。iタウンページ広告では、パソコンや携帯電話から月間1億7,000万ページビュー（平成26年度月間平均）もあり、PR効果抜群です。

■当協会の各種サービスに関わる料金についての割引

ICT診断、電話対応コンクール、電話対応診断や講師派遣、各種研修、講座、セミナーなど、ユーザ協会の提供する各種サービスやプログラムには、会員特典割引が利用できるものが多くあります。また、関連書籍やCDなどの購入の際にも会員価格でご利用いただけます。

お問い合わせ

お近くの(公財)日本電信電話ユーザ協会(HP「地域情報」でご案内しています)
又は

フリーダイヤル ☎ 0120-20-6660

詳しくは、下記ユーザ協会ホームページをご覧ください。

URL

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

ICT活用とCS経営をお手伝いします。

テレコミュニケーション教育事業

教育及び研修

■電話対応技能検定(愛称:もしも検定)

2009年にスタートした「電話対応技能検定(もしも検定)」は、「お客様に喜ばれるビジネス電話対応」の実現、電話対応のエキスパートとして即戦力になり得る社内指導者の育成を目的とした検定制度です。

電話を受ける、かける等の電話対応やビジネスマナー、日本語の基本知識等の従来型の「電話対応教育」に加え、場面や人によって臨機応変に対応することができるコミュニケーション能力を養い、電話応答に活かしていく「新しいコミュニケーション教育」を実施しています。

2014年1月に4級が新設され、入門級として筆記試験のみで資格取得ができます。



<特徴> 4級→3級→2級→1級→指導者級と段階を踏んで講座を受講すること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る

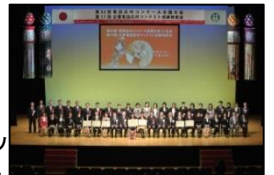
コンクール・コンテスト

■電話対応コンクール(総務省等後援 優勝者へ総務大臣賞授与)

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、ICTの高度化に伴う社会情勢の変化・電話対応の役割の変化等を踏まえて、CS(顧客満足)向上を目指した電話対応の技能を競い合うものです。全国大会は、地区大会(予選)、都道府県大会(予選)を勝ち抜いた成績上位の方が参加できます。



<特徴> 1. レベル・モチベーションの向上につながる
2. コンクールへの参加で信用・信頼を高める



■企業電話対応コンテスト

ユーザ協会が毎年実施している企業電話対応コンテストは、ユーザ協会の専門スタッフが「仮のお客さま」となって抜き打ちで電話をかけ、その際の電話対応をテープに録音し、5人の専門家が客観的に数値化。業種別に行われ、100点満点で評価をします。また、結果から「診断書」として改善のアドバイスをフィードバックしますので、企業における電話対応サービス向上、CS(顧客満足)経営の指針として活用していただけます。



<特徴> 自社のレベルを客観的に把握できる

電話対応研修

■電話対応系研修

ユーザ協会では、企業の経営者や実務担当者の皆様に役立つ電話対応に関する研修を全国で開催しています。

…「電話対応や社会人としてのビジネスマナー」「クレーム電話対応」「電話対応コンクール勉強会」「コミュニケーション力UP研修」等



研修風景

■ユーザ協会契約講師の出張研修・講師派遣

全国300名以上の様々な特長や得意テーマを持つ豊富な講師陣の中から、新入社員教育・コールセンター教育等、電話対応教育に関する貴社のご要望に沿った講師をご紹介します。希望する内容やテーマについても、講師と事前の打ち合わせを行いながら進められます。



<特徴> 1. ニーズにマッチした豊富な講師陣
2. 効果的な研修メニューとして活用

■電話対応診断

電話対応の専門家が貴社の電話対応レベルを診断します。コールセンターやお客様窓口など、日常業務でお客様との電話対応を行う担当部門に専門スタッフが仮のお客さまとなって電話をかけ、アドバイスをつけた報告書にまとめ(ご希望の方へは対応模様のテープとともに)責任者へお届けいたします。

電話対応教育・企業のCS(顧客満足)経営の指針として、お役立てください。



<特徴> 1. 普段の電話対応サービスのレベルをチェック
2. 客観的な評価報告書
3. ニーズに合わせたスキルアップに役立つ