

京都

支部ニュース

【発行】(公財)日本電信電話ユーザ協会 京都支部
発行責任者 塩見 和夫

〒604-8172

京都市中京区烏丸通三条上ル場之町604

NTT西日本京都支店ビル1F

TEL 075-251-1231 FAX 075-251-1507

URL <http://www.pi.jtua.or.jp/kyoto/>

E-mail jtua-kyoto@kyoto.jtua.or.jp

1. 電話対応コンクール「京都1次予選」について

今年もいよいよ電話対応コンクールの時期となりました。
今年の全国大会は、NHK大阪ホール（大阪市）で開催されます。
京都府代表を決定する予選会を開始いたしますので、多くの方々
のご参加・チャレンジをお待ちしています。



	京都協会エリア	北京都協会エリア
実施期間	平成28年7月4日(月) ～ 7月13日(水) ※いずれも、10:00～18:00の間 ※ご希望の時間にエントリーしてください	平成28年7月19日(火) ～ 7月21日(木) ※いずれも、10:00～18:00の間 ※ご希望の時間にエントリーしてください
実施方法	<p>「職場に居ながら方式」で行います。 エントリーしていただいた日時に各参加事業所様等ご指定の電話番号へ電話し、問題に基づき電話対応をしていただきます。 対応時間は、おひとり3分以内とします。</p> <p>問題は、予選から全国大会まで同じです。 詳細は、テレコムフォーラム4月号・5月号又はホームページをご覧ください。 【注】1次予選（職場に居ながら方式）では、「お客様情報等」は変更することなく、問題設定どおりで行います。</p>	
参加人数枠	1会員企業様30名まで	
参加費用	京都支部会員様：20名様まで無料。 ※21名様以上は、おひとり3,000円（税別） 会員様以外：おひとり3,000円（税別）	
審査結果通知	8月上旬までに1次予選結果（2次予選進出か否か）を郵送にて通知いたします。 なお、原則として審査結果内容のフィードバックはございません。	
申込方法	<p>http://www.pi.jtua.or.jp/kyoto/</p> <p>◆京都支部ホームページのトップ「居ながら予選会予約はこちらから」をご確認のうえ、お申し込みください。 操作方法・入力手順は、ホームページに掲載しています。</p> <p>◆FAXによる受付もいたしますが、ホームページからの申込が先着となりますので、<u>FAXの場合はご希望の日時でのご予約ができない場合があります。</u> 予めご了承願います。</p>	
申込期限	6月23日(木)まで	7月1日(金)まで

2. 「電話応対診断」のご案内

	京都協会エリア	北京都協会エリア
実施日時	①平成28年6月16日(木) ②" 6月17日(金) ③" 7月13日(水) ④" 7月14日(木) いずれも、9:30~17:00の間	①平成28年7月12日(火) ②" 7月13日(水) いずれも、9:30~17:00の間
実施方法	「職場に居ながら方式」とします。 予めご希望日時を予約していただき、各参加事業所様ご指定の電話番号へ電話し、問題に基づき電話応対をしていただきます。 応対時間は、おひとり3分とします。	
問題	1. ユーザ協会契約講師が電話応対基本技術(あいさつ、言葉使い、正確さ等)及び、全体の印象(明るさ、聞きとりやすさ、親切さ等)を診断し、評価を行うとともに、今後の改善点についてコメントいたします。 2. 診断用問題に基づき、予めスクリプトを考えていただきます。診断時は、作成されたスクリプトを見ながらの応対が可能です。	
参加人員数	京都支部作成の問題とし、お申し込み後準備が出来次第郵送させていただきます。	
参加費用	制限は設けませんが、調整をさせていただく場合があります。	
参加費用	京都支部会員様：5名様まで無料。6名様以上はおひとり3,000円(税別)。 会員様以外：おひとり6,000円(税別) ※診断結果報告を含む(録音テープ又はCD含む) ※後日、診断結果通知と併せて請求書をお送りしますので振込をお願いします。	
診断結果通知	参加企業様毎に、6月末頃又は7月末頃までに診断結果(録音テープ又はCD含む)を送付予定です。	
申込方法	京都支部ホームページをご確認のうえ、申し込みフォーム又はFAXでお申し込みください。 http://www.pi.jtua.or.jp/kyoto/	
申込期限	①、②：6月10日(金) ③、④：7月1日(金)	7月1日(金)
その他	1. おひとり当たり3分の応対時間としていますが、前後の準備等時間が必要なため、お申込時には、おひとり5分の時間設定をお願いします。 2. 同じ電話番号で連続してご希望の場合は、最初の方の希望時間のみご指定ください。	

3. 電話応対技能検定4級検定試験のご案内

マニュアル応対を超えた、電話応対技能の検定にチャレンジしてみませんか!!

皆様の受験をお待ちしております。電話応対技能検定(もしもし検定)の詳細は協会HPをご覧ください。

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

- ◆試験日 平成28年7月6日(水) 13:00~13:40(40分間)
受付12:30~ 試験開始10分前までに受付を済ませて下さい。
- ◆定員 20名(申し込み先着順)
- ◆検定料 1,000円(税別) 当日受付でお支払い下さい。請求書をご希望の方は事前にご連絡下さい。
(注)申込締切日の翌日以降~検定日当日までの間にキャンセルの場合、キャンセル料が発生する場合があります。
- ◆受験会場 ONTT西日本京都支店ビル
京都市中京区烏丸通三条上ル場之町 604 (地下鉄「烏丸御池」駅5番出口出て後方5m)
ONTT西日本福知山本館ビル
福知山市天田犬丸 217-1
- ◆申込締切 平成28年6月22日(水)
お申込方法は、京都支部ホームページにてご確認ください。 <http://www.pi.jtua.or.jp/kyoto/>

4. 「アンガーマネジメントとクレーム対応」研修のご案内

日 時	平成28年7月21日(木) 13:00~17:00	平成28年7月22日(金) 13:00~17:00
会 場	京都テルサ 東館2F 研修室 (京都府民総合交流プラザ) 京都市南区東九条下殿田町70番地	N T T 福知山本館ビル1F 福知山市宇天田犬丸217-1 * 竹下病院様向い
定 員	各会場30名 (注) 各会場とも申し込みが5名以下の場合には中止させていただく場合があります。	
受講料	京都支部会員様: 無 料 会員様以外 : おひとり3,000円(税別) * お申し込み後、請求書をお送りしますので振込をお願いします。	
講 師	com. 企画 代表 小堀恭子氏 (ユーザ協会契約講師)	
カリキュラム	【アンガーマネジメント】(約90分) 1. アンガーマネジメントとは 2. 怒りの感情とは 3. アンガーマネジメント暗号 4. 怒りのボキャブラリーゲーム 等	【クレーム対応】(約150分) 1. クレームとは ~クレームの正体~ 2. クレーム客の心理状況 3. クレームの基本対応 4. クレームの会話術 5. ロールプレイング 等
申込方法	京都支部ホームページをご確認のうえ、申し込みフォーム又はFAXでお申込ください。 http://www.pi.jtua.or.jp/kyoto/	
申込期限	平成28年7月13日(水) * 各会場お申し込み先着順とし、定員になり次第締め切らせていただきます。 * ユーザ協会会員様を優先とさせていただきます。	

5. 企業電話対応コンテスト 参加企業募集!

企業において、顧客との重要な接点の場となる「電話対応」。「技術や商品による他社との差異化が難しくなった」と言われる今の時代だからこそ、「CS(顧客満足)」を左右する電話対応教育の重要性が高まっています。

公益財団法人日本電信電話ユーザ協会では、企業の皆様に顧客満足度向上を進める経営にお役立ていただくため、企業電話対応コンテストを実施しています。是非ご活用ください。

6月1日より申込受付開始!



企業電話対応コンテスト
電話対応力の向上 = CS(顧客満足)の向上

概 要	ユーザ協会の専門スタッフが「仮のお客さま」となって企業に電話をかけ、その際の電話対応について、専門家が客観的に業種別の評価を行い、優秀企業を表彰します。	
スケジュール	6月1日(水)~7月20日(水)	申込受付
	7月下旬~9月中旬	参加企業への電話
	11月18日(金)	結果発表及び表彰式 ※電話対応コンクール全国大会会場にて実施(大阪市)
申込方法	詳細は、日本電信電話ユーザ協会のホームページ「企業電話対応コンテスト」をご覧ください。 申込部門は、つぎの4部門です。 「商業・金融部門」「工業・公益部門」「サービス部門」「コールセンター等電話対応専門部門」 日本電信電話ユーザ協会 企業電話対応コンテスト http://www.juta.or.jp/education/contest/	
参加料	会員 10,000円(税別) 一般13,000円(税別) ※1診断先(1電話番号)あたりの参加料。IVR利用の場合は、最終接続先を1診断先とします。	
結果の報告	結果は「報告書」として改善のアドバイスを書く企業別に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いただけます。 「報告書」及び「審査結果」については、平成28年11月上旬に発送を予定しています。	

6. 新入社員研修（京都・北京都協会）を開催しました



◆京都協会◆

4月4日、5日、7日の3日間、京都JA会館において、「フレッシュ社員等役立つビジネスマナー研修」を開催しました。【総受講者数：13社38名】



ありがとうございます。〇〇会社の△△でございます。



◆北京都協会◆

4月5日：綾部商工会議所、8日：NTT福知山本館ビル、18日：舞鶴商工会議所において、「新入社員・新規採用社員等役立つビジネスマナー研修」を開催しました。【総受講者数：40社120名】

【綾部会場】



【福知山会場】



【舞鶴会場】



企業人（社会人）として、基本対応マナー・コミュニケーション力をしっかりと身に付けるため、「挨拶のしかた」「名刺交換のしかた」「電話対応のしかた」等を実践形式で学んでいただきました。

7. お知らせ



📞 平成28年度年会費納入について

今年度の年会費納付につきましては、6月～7月の間に請求書を送付させていただき予定で準備をしております。

会員皆さまのご理解・ご協力を、引き続きよろしくお願い申し上げます。

📞 新規入会会員様募集中！！

京都協会・北京都協会では新規入会会員様を募集しています。

会員様のお知り合いの企業様等をご紹介ください。ご紹介いただきました企業様等へは、ユーザ協会事務局がご訪問しご入会の手続きをさせていただきます。

なお、個人で入会をご希望される場合も大歓迎ですので、情報提供をよろしくお願いいたします。

「京都支部ニュース」では、会員皆様から協会の事業活動等に関するご意見・ご質問・ご要望等をお待ちしています。

表紙上部欄に記載のTEL・FAX・E-mailまで、ご連絡をお願いいたします。

“会員事業所様のご紹介記事”を募集しています。ご希望の際は、ご連絡をお願いいたします。