

# 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.itua.or.jp/kyoto/>

E-mail [itua-kyoto@itua.or.jp](mailto:itua-kyoto@itua.or.jp)

## 1. 「第55回電話対応コンクール」情報



予選が始まります!

### 京都府代表を目指して



いよいよ7月から予選を開始します。



各地区協会1次予選～2次予選会～京都府大会～全国大会までのスケジュール等は、京都支部ニュース第8号・第9号又は、京都支部ホームページをご覧ください。

既にエントリーをしていただきました皆様、日頃の練習成果を発揮し京都府代表を目指して頑張ってください。

各地区協会1次予選の結果（2次予選進出か否か）については、8月上旬までに通知する予定です。

### ◆◆京都協会事前対策セミナー開催◆◆ \*北京都協会は、6月24・27日開催。次号で報告予定。

6月3日（金）10：00～17：00の間、京都JA会館において(株)JBMコンサルタント代表取締役社長の玉本美砂子氏を講師に迎え、コンクール問題の傾向・対策及びフローチャート・対応スクリプトの作成、ロールプレイング等を指導していただきました。

また、昨年と一昨年の全国大会DVDを視聴し、競技内容の変化等も解説していただきました。




## 2. 「企業電話対応コンテスト」参加企業を募集中！！



**お申込期間は、6月1日～7月20日**

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。

### 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」 <a href="http://www.juta.or.jp/education/contest/">日本電信電話ユーザ協会 企業電話対応コンテスト</a>  <a href="http://www.juta.or.jp/education/contest/">http://www.juta.or.jp/education/contest/</a>	
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各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。	

## 3. 平成28年度「理事会」を開催

京都協会、北京都協会の平成28年度理事会を開催しました。  
理事会では、平成27年度事業活動報告・収支決算報告・会計監査報告、役員の人事、平成28年度事業活動計画（案）・収支予算（案）について審議を行い、議案どおり承認をいただきました。  
各理事会の議案書は、京都支部ホームページをご覧ください。



### ■京都協会理事会

開催日時：平成28年5月19日 16：30～  
開催場所：ハイアットリージェンシー  
京都（京都市東山区）

### ■北京都協会理事会

開催日時：平成28年5月30日 16：30～  
開催場所：ホテルロイヤルヒル福知山  
& スパ（福知山市）





# 4. 「電話応対技能検定」開催のご案内

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.itua.or.jp/education/moshimoshi/>



## 3級

区分	日時	内容
<b>講座</b> (3日間) 事情により変更が生じる場合がございます。 (受付時間 9:15～)	平成28年 <b>8月23日(火)</b> 9:30～17:00(6時間30分)	〈基本科目〉 ○教養ある社会人として欠かせない人格的マナー ○話し言葉・聴くこと・話すこと・気遣うこと ○敬語と言葉遣いの基本 ○発声・発音の基本 ○電話と対面コミュニケーションの違い ○様々なコミュニケーションツールと電話メディアの特徴 ○個人情報保護法(概要) (以上10時間) ○電話応対の基礎 ○電話の受け方かけ方、取り次ぎ方、伝言 (以上5時間) 【3日間15時間】
	平成28年 <b>8月30日(火)</b> 9:30～17:00(6時間30分)	
	平成28年 <b>9月7日(水)</b> 9:30～11:30(2時間)	
<b>試験</b> 実技試験が後日となる場合がございます。その場合事前にご連絡します。	平成28年 <b>9月7日(水)</b> <b>筆記試験(四肢択一マークシート問題20問)+実技試験(ロールプレイ)</b> 【 <b>筆記試験</b> 】13:00～13:40(40分間) 【 <b>実技試験</b> 】15:00～ 1人5分程度(試験部分は3分間)で受験番号順に行う ※可否は後日郵送(試験1ヶ月後程)にて受験者宛に送ります。希望される合格者の方には、認定証が認定カードのいずれかもしくは両方を発行いたしますが、別途認定証3,000円(税別)・認定カード5,000円(税別)が必要です。 合格ラインは筆記試験・実技試験それぞれ100点満点の70点以上	

- ◆費用 一般価格 **27,000円(税別)** 検定料:**5,000円(税別)**  
 会員価格 **21,000円(税別)** 検定料:**5,000円(税別)**
- ◆支払方法 後日請求書を送付いたします。期限までにお振込み願います。
- ◆定員 10名(先着順) 最小開講人数2名
- ◆試験会場 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内  
 地下鉄「烏丸御池」5番出口出て後方5m  
 ※会場内での食事はご遠慮願います。
- ◆受講対象 業務経験の少ない方や応対技能の基本を学びたい方。2級(中級)を目指している方。
- ◆講師 (公財)日本電信電話ユーザ協会 契約講師(もしもし検定指導者級資格取得者)
- ◆申込期限 **平成28年8月12日(金)までに**、お申込ください。  
 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。

※4級合格者のための3級受験講座は、8月31日(水)9:30～17:00に実施します。  
 詳細、お申込は京都支部ホームページにてご確認ください。

## 4級

- ◆試験日 平成28年**9月7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ください。
- ◆定員 20名(先着順)
- ◆検定料 **1,000円(税別)** 当日受付でお支払いください。  
 請求書をご希望の方は事前にご連絡ください。

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 (竹下病院様向い)
- ◆申込期限 **平成28年8月12日(金)までに**お申込ください。  
 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。
- ◆出題範囲

出題数 四肢択一マークシート	試験内容(3級教育課程と同レベル)	合格基準
ビジネスマナー 6問 日本語 7問 コミュニケーションツール 2問 法的知識 2問 電話応対 3問 合計 20問	・教養ある社会人として欠かせない人格的マナー ・話し言葉・聴くこと・話すこと・気遣うこと ・敬語と言葉遣いの基本 ・発声・発音の基本 ・電話と対面コミュニケーションの違い ・様々なコミュニケーションツールと電話メディアの特徴 ・個人情報保護法(概要) ・電話応対の基礎 ・電話の受け方かけ方、取り次ぎ、伝言	70点以上で合格

※鉛筆(HB以上)、消しゴムを必ず持参してください。

## 5. 各種事業予定のご案内（再周知）

京都支部ニュース第9号にてご案内しております次の事業のお申込が未だお済でない場合は、お早めにお申込ください。

事情により、期限までのお申込が困難な場合等は事務局までご相談ください。

### ■電話対応診断

【京都協会エリア】 7月13日(水)、14日(木) ★申込期限：7月1日(金)

【北京都協会エリア】 7月12日(火)、13日(水) ★申込期限：7月1日(金)

### ■アンガーマネジメントとクレーム対応研修

【京都協会エリア】 7月21日(木) ★申込期限：7月13日(水)

【北京都協会エリア】 7月22日(金) ★申込期限：7月13日(水)



## 6. 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、現在請求書の送付に向けた準備をしていますが、関連システムの変更等に伴い、7月発行となる予定です。準備できしだい送付させていただきますので、会員皆さまのご理解・ご協力をよろしくお願い申し上げます。



### テレコムフォーラム誌のお届け先表示に誤りはありませんか？

毎月、協会情報誌「テレコムフォーラム」をお届けしていますが、お届け先の所在地名・御役職名・御氏名等に誤りがある場合は、お手数ですが事務局までご一報いただきますようよろしくお願いいたします。



### 事務局電話番号等の変更について(再周知)

京都支部ニュース第7号(2016.4.1)にてお知らせさせていただいておりますが、事務局体制の見直しに伴い、電話・FAX番号、ホームページURLを変更させていただいております。

また、6月から京都支部用Eメールアドレスを変更しておりますので、ご連絡の際にお間違いの無いようよろしくお願いいたします。

変更後の電話番号等は、1ページ上部の発行者欄に記載のとおりです。

## 新規入会会員様募集中！！

只今、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事業活動等をご説明のうえご理解をいただいた場合、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。