

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@jtua.or.jp

1. 電話対応コンクール事前対策セミナーのご案内

今年開催される全国電話対応コンクールに出場を予定されている方及び各事業所様のご担当者様等を対象に、コンクール問題の傾向及び対策・心構え等について解説をしていただきます。

全く初めての方でも安心してご参加していただけます。

出場予定の方は、是非ご参加いただきますようご案内申し上げます。



	京都協会	北京都協会	
開催日時	6月2日(金) 10:00～ 17:00予定 受付:9:30～	6月15日(木) 13:00～ 17:00予定 受付:12:30～	6月16日(金) 13:00～ 17:00予定 受付:12:30～
開催場所	キャンパスプラザ京都 4F第4講義室 京都市下京区西洞院通 塩小路下ル(ビックカメラ前)	NTT福知山本館ビル 1F 福知山市天田犬丸217-1 *竹下病院様向い	宮津商工会議所 3F会議室 宮津市鶴賀2054-1
定員	先着90名程度	先着30名程度	先着30名程度
講師	玉本美砂子 先生 (株)JBMコンサルタント 代表取締役社長	吉見さつき 先生 mm. ユアーズ 代表	
費用	無 料		
申込方法	京都支部ホームページをご確認のうえ、 <u>申込みフォーム又はFAX</u> でお申込ください http://www.pi.jtua.or.jp/kyoto/		
申込期限	5月24日(水)	6月7日(水)	

<注> 1. コンクール問題は、日本電信電話ユーザ協会ホームページ (<http://www.jtua.or.jp/>) を参照願います。

2. 対応スクリプトの作成ができる場合は、事前に作成のうえ当日持参願います。

3. 北京都協会の2会場では、セミナー前半に「電話対応スキルアップ研修」を予定しています。

★今年度の電話対応コンクールに関する京都支部関連スケジュールは、京都支部ニュース前月号(第19号、2017.4.1)にてご確認ください。

★各協会の一次予選申込受付は、6月上旬から行う予定です。

詳細は京都支部ホームページ又は京都支部ニュース次号(第21号、2017.6.1)をご覧ください。



2. もしもし検定（6月検定）の実施

電話応対技能検定（もしもし検定） 「2級」受験講座のご案内



区分	日時	内容
講習 (3日間) <small>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~)</small>	平成29年 5月24日 (水) 9:30~17:00(6時間30分)	 <ul style="list-style-type: none"> ○電話応対の基本 ○伝え方、聴き方の基本 ○日本語の特徴 ○電話応対のメディエーションの基礎 ○電話応対のアサーションの基礎 ○電話応対のカウンセリング・コーチングの基礎 ○個人情報保護法(応対者事例によるグループワーク) 【合計3日間15時間】
	平成29年 5月31日 (水) 9:30~17:00(6時間30分)	
	平成29年 6月7日 (水) 9:30~11:30(2時間)	
試験 <small>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いたします。</small>	平成29年 6月7日 (水) 【筆記試験】13:00~14:00 (60分間:四肢択一マークシート問題20問+記述問題1問) 【実技試験】14:30~ (1人5分程度<試験部分は3分間:ロールプレイ>で受験番号順に行う) ※合格結果は後日郵送(試験後約1ヶ月程)にて受験者宛に送ります。 ※希望される合格者の方には、認定証か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 **39,000円**(税別) 検定料：**6,000円**(税別)
 会員価格 **33,000円**(税別) 検定料：**6,000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。

◆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

電話応対技能検定3級を既に取得されている方。

◆講師

(公財)日本電信電話ユーザ協会 契約講師(電話応対技能検定指導者級資格取得者)

◆申込期限

平成29年5月10日(水)までに、お申込下さい。お申込方法はホームページにてご確認ください。

◆その他

- 再受験の方は、試験当日の講習(午前)を受講することができますので、ご相談ください。
 ※受講料：一般価格5,200円(税別) 会員価格4,400円(税別)
- 3年以上の実務経験がある方が2級から受験(とび級)される場合は、3級の必須科目を受講していただく必要があります。受講料が必要ですので、お問い合わせ願います。

お知らせ

- 平成29年度、京都支部で実施予定の電話応対技能検定(もしもし検定)に関する各級講座・試験開催日は、ホームページに掲載しています。
- 各級の開催に関する詳細は、その都度ホームページ・支部ニュースにてお知らせいたします。早い目のお申込をお願いします。

3. 平成29年度主な事業予定

主な事業施策	内容	開催予定月等											
		4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3
テレコミュニケーション教育事業													
フレッシュ社員等 ビジネスマナー研修	主に新規採用社員を対象にしたビジネスマナーや電話応対の基本を徹底指導	★											
フォローアップ研修	新規採用社員や入社後概ね3年以内社員の思い出し研修としてビジネスマナーや電話応対の基本を徹底指導							★	★				
電話応対技能検定 (もしもし検定) <small>※受験検定実施予定日等はホームページに掲載していますのでご確認ください</small>	4級	1事業所で複数名が受験の場合、実施予定月以外でも調整可能	★		★			★	★				
	3級	4級合格者の3級検定含む	★		★			★	★				
	2級	とび2級検定含む			★						★		
	1級							★					
クレーム対応研修	お客様等の心理状態を理解し適切なクレーム対応・話し方・言葉使いなどを指導				★							★	
電話応対等 スキルアップ研修	スキルアップを目指している方に対しロールプレイングを主体に、電話応対・話し方・言葉使いなどを指導				★								
電話応対診断	事業所等の電話応対レベルをユーザ協会契約講師が、診断評価し改善点等をフィードバック・指導				★								
電話応対コンクール	事前対策セミナー 京都協会：6月2日(金) キャンパスプラザ京都 北京都協会：6月15日(木) NTT福知山本館ビル 6月16日(金) 宮津商工会議所 *北京都は、スキルアップ研修を含め開催				★								
	一次予選 *職場に届ながら方式 京都協会：7月4日(火)～7月13日(木) 北京都協会：7月19日(水)～7月21日(金)				★								
	二次予選 *集合方式 京都協会：8月28日(月) 京都テルサ 北京都協会：9月5日(火) NTT福知山本館ビル					★	★						
	京都府大会直前 スキルアップ実践研修 京都府大会出場出場者を対象に個別指導(9/下)							★					
	京都府大会 ハートピア京都								★10/6(金)				
	全国大会直前 スキルアップ研修 京都支部、滋賀支部、奈良支部の全国大会出場者を対象に個別指導(10/下) *3支部合同開催								★				
	全国大会 リゅーとびあ新潟市民芸術文化会館(新潟市)										★11/17(金)		
企業電話応対コンテスト	受付 協会本部指定期間					6/1～7/20(H28実績)							
	審査 参加企業への電話審査						7/下旬～9/中旬						
	表彰 結果発表及び表彰式 *電話応対コンクール全国大会										★11/17(金)		
ICT活用推進事業													
NTTとの連携施策	NTT WEST COLLECTION in KYOTO U協会：ICTセミナー	NTT：機器展示商談会(京都) U協会：ICTセミナー										★	
	情報機器フェア	NTT：機器展示商談会(6月：京都、9月：北京都) U協会：ICTセミナー			★			★					
ICT関連セミナー等 ※調整中	NTT連携施策と セット開催	ICT・IoTに関するテーマで専門講師によるセミナーを開催 9月：北京都協会、12月：京都協会						★			★		
	役員懇談会、会員 交流会開催時	NTT西日本グループの事業動向等をテーマとするセミナーを開催 (NTT商品の展示説明を予定) 10月：京都協会、11月：北京都協会							★	★			
	理事会開催時	セキュリティ、ワークスタイル変革、地方創生等をテーマにミニセミナーを開催	★	★							★		
	各商工会議所、商 工会等との共催施 策	商工会議所、商工会及び各青年部・婦人部等との共催によるセミナーを開催(NTT商品の展示説明を予定)											
インターネット、SNS等活 用講座	office・メール、スマートホン・タブレットのソフトやアプリの活用等												
その他事業等													
理事会		京都協会 (第1回：5月25日、第2回：12月) 北京都協会 (5月30日) 京都支部 (6月書面決議)	★	★								★	
広報活動等	京都支部ニュー ス発行	京都支部ニュース発行 ※テレコムフォーラム誌に同封											
	テレコムフォー ラム誌発行	本部から会員様へ直送											
	ホームページ	各事業の開催案内及び開催模様等をその都度掲載し、事業への参加要請及び事業実施状況を共有化											

お知らせ

各事業の開催案内については、**ホームページへの掲載及び支部ニュースを通じお知らせいたします**ので、ご確認のうえお申込・ご参加いただきますようよろしくお願い申し上げます。
掲載以外にも実施する事業等があります。また、都合により事業を変更・中止する場合がありますのでご了承願います。

○ 電話応対診断<平成28年6月下旬～実施予定>

京都独自問題により、事業所様の電話応対レベルを診断しフィードバック・指導。電話応対コンクール対策としての活用も有効です。

○ クレーム対応研修<平成28年7月下旬実施予定>

多様なシーンに応じた適切なクレーム対応・話し方・言葉使い等を指導。



4. 会員企業様のご紹介

NTT
docomo

**法人スマホ・ケータイは
ドコモにお任せ下さい！**

法人ケータイコンサルやっています!(無料)

法人のお客様専門の営業担当がお伺いし、お客様の課題や
お悩み相談に対して、最適な製品やサービスをご提案します!



ケータイ電波の調査もいたします!(無料)

もし電波が繋がりにくい場合は、
調査員が電波状況の調査をさせていただき、
お客様にあった改善策をご提案いたします。



**安心・便利・お得なご利用は、私達にお任せ！
お気軽にお問合せ下さい！**

ドコモCS関西 京都支店 法人営業部

担当 橋本 吹野 TEL 075-241-9321 (平日10:00~17:30)

◎「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。

