

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. 「ICTビジネスセミナー」開催のご案内

少子高齢化、人口減少、国内市場の縮小など経営環境は、ますます厳しさを増しており、人手不足や、後継者問題など多くの経営課題に直面しております。今後も企業が存続し成長を続けるためには、多様な人材の活用やICTを活用した生産性向上の取り組みが重要となります。

本セミナーでは、最近よく耳にするIT、ICT、IoT、AIといった用語の説明から、どのように活用できるの？ どのような未来に世の中が進むの？ などの疑問にお答えするために、活用事例を紹介しながら解りやすくご講演いただきます。

本セミナーを受講することで、御社の経営課題の解決に繋がるヒントが得られると思います。多数のご参加をお待ちしております。

これからの社会・ビジネスに変革を！！

ICTビジネスセミナー開催

参加
無料

【講演テーマ】初歩から学ぶIoT社会を支えるICT

※テーマは変更になる場合がありますので、予めご了承願います。

■日時 2017年6月9日(金) 14:00~15:30
※受付開始13:30~

■会場 「京都リサーチパーク」西地区4号館2F ルーム2
京都市下京区中堂寺南町134 TEL075-322-7888



■講師 佐々木 一敏氏

(公財)日本電信電話ユーザ協会
西日本ICT推進部長

名古屋出身。1986年日本電信電話株式会社入社。

営業企画部門ではマーケティング、社内システム開発、人材育成等に携わると共に、法人営業部門では各種システム提案、都市開発ビジネス等に携わる。また、日本カーソリューションズ勤務中には、テレマティクス(車のIT)、リスクマネージメントの推進にも携わるなど幅広いICT系業務経験を持つ。

名古屋勤務中に名古屋商工会議所に出向し街づくり、文化振興、イベント誘致等地域振興に関わる業務経験も持つ。



■定員 80名

■申込方法 京都支部ホームページ <http://www.pi.jtua.or.jp/kyoto/> の申込フォームから申込願います。

■申込締切 平成29年6月2日(金)

隣接会場では、本セミナーの後援企業NTT西日本京都支店による「情報機器フェア」が開催されています。働き方改革を実現する、オフィス光ソリューションをぜひご体感ください。 <入場無料、申込不要>

【開催時間等】 10:00~16:00 西地区4号館2F ルーム1

2. 電話応対コンクール「予選開始」のご案内



多くの企業様、多くの方々の参加で、 次年度「京都府代表枠を複数」に！！

今年もいよいよ電話応対コンクール京都支部内予選を始めます。
京都府代表は、過去4年連続全国大会で入賞していただきました。

今年こそは優勝を目指して、熱気ある予選会～京都府大会となりますよう
皆様方のご支援の程よろしくお願いいたします。

より多くの企業様・より多くの皆様方がチャレンジしていただきますと、
次年度複数名の京都府代表枠が確保できる可能性があります。

初めての方も、過去に出場経験のある方も、電話応対スキルを更に向上させたいとお考えの方も、是非ともご参加をいただきますようよろしくお願いいたします。



	京都協会エリア	北京都協会エリア
実施期間	平成29年7月 4日(火) ～ 7月13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	平成29年7月19日(水) ～ 7月21日(金) ※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、問題に基づき電話応対をしていただきます。 応対時間は、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。 審査は、平成29年度審査基準により行います。*今回から一部改定しています 詳細は、テレコムフォーラム4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」は変更することなく、 問題設定どおり(お客様名:山下真)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月上旬頃までに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、今年度から審査結果のフィードバックを希望される場合は、結果通知に合わせ 通知をさせていただきますので、申込フォーム備考欄に「フィードバック希望」とご入力 お願いします。フィードバックは、 審査1件毎に1,000円(税別) とさせていただきます。	
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。 ◆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、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。 予めご了承願います。</p>	
申込受付期間	6月9日(金)～6月22日(木)	6月9日(金)～6月22日(木)

今年のコンクール京都支部内スケジュールは、京都支部ニュース第19号(2017.4.1)又はホームページをご覧ください。

3. 「電話応対診断」実施のご案内

実施要領	
実施日時	1. 平成29年6月7日(水) 2. " 6月8日(木) ※各日とも9:30~17:00の間 3. " 7月11日(火) ただし、途中休憩を設定します 4. " 7月12日(水)
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をし、問題に基づき電話応対をしていただきます。 対応時間は、おひとり3分とします。 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。
問題	京都支部作成の問題とし、お申し込み後準備ができればお送りさせていただきます。
参加人員数	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) ※電話応対診断表及び録音CDの送付を含む。 ※実施後、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、電話応対診断結果(診断表及び録音CD)を送付予定です。 ■6月7日・8日診断実施分：6月19日(月)頃を予定 ■7月11日・12日診断実施分：7月31日(月)頃を予定
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	■6月7日・8日実施分：6月2日(金) ■7月11日・12日診断実施分：7月4日(火)
その他	1. おひとりあたり3分の対応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分の時間設定とさせていただきます。 2. 同じ電話番号で連続して診断をご希望された場合は、複数名連続して実施させていただく場合があります。診断者の指示により応対をお願いします。

4. 平成29年度「新入社員等ビジネスマナー研修」を開催



平成29年度に新規採用された社員の方等を対象に「ビジネスマナー研修」を開催しました。企業人(社会人)として、基本応対マナー・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」、「名刺交換」、「電話応対」の仕方等を実践形式で学んでいただきました。

■京都協会

開催日：4月4日・7日・10日
 開催場所：京都テルサ
 参加者数：8社30名



*その他、会員企業様独自の研修にも契約講師の派遣をご用命いただきました

■北京都協会

開催日等：4月5日綾部会場
 4月7日福知山会場
 4月21日舞鶴会場
 開催場所：各商工会議所様等
 参加者数：32社90名



*その他、会員企業様独自の研修にも契約講師の派遣をご用命いただきました

5. 「電話応対技能検定（もしもし検定）」の実施



3級受検講座・検定

区分	日時	内容
講座 (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29年 6月21日(水) 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のマナー ○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29年 6月28日(水) 9:30~17:00(6時間30分)	
	平成29年 7月5日(水) 9:30~11:30(2時間)	
試験 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29年 7月5日(水) 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) 【筆記試験】13:00~13:40(40分間) 【実技試験】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 ※合格は後日郵送(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 **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
- ◆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
 ※会場内での食事をご遠慮願います。
- ◆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29年6月14日(水)まで**にお申込下さい。

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。

当初年間スケジュールから変更しています!!

※4級合格者のための3級受検講座は、**6月29日(木) 9:30~17:00**に実施します。受講ご希望の方は京都支部までご連絡をお願いいたします。

4級検定

- ◆試験日 平成29年7月5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(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。
- ◆受検会場 ○NTT西日本京都支店ビル内 会議室
 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)
 ○NTT西日本福知山本館ビル
 福知山市天田犬丸217-1(竹下病院様向かい)
- ◆申込期限 **平成29年6月23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のマナー ・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