

# 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](mailto:jtua-kyoto@jtua.or.jp)

## 1. 「第56回電話応対コンクール」情報

### 京都府代表を目指して、予選開始！！

いよいよ京都支部内各地区協会予選を開始します。

京都支部ニュース、ホームページでご案内のとおり各地区協会一次予選を7月4日以降実施します。

既にエントリーをしていただきました方々は、日々繰り返し練習を積み重ねられ予選本番に備えられていることと思います。

練習成果を発揮され、京都府代表を目指して頑張ってください！！

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



■平成29年度電話応対コンクール開催予定

開催事項		開催日	開催場所
各地区協会予選	京都地区協会	一次予選 7月4日(火)～7月13日(木)	職場に居ながら方式
		二次予選 8月28日(月)	京都テルサ
	北京都地区協会	一次予選 7月19日(水)～7月21日(金)	職場に居ながら方式
		二次予選 9月5日(火)	NTT福知山本館ビル
京都府大会		10月6日(金)	ハートピア京都
全国大会		11月17日(金)	りゅーとびあ新潟市民芸術文化会館(新潟市)



### 京都地区協会事前対策セミナー開催

\*北京都地区協会は、6月15・16日開催。次号で報告予定。

6月2日(金) キャンパスプラザ京都において、(株)JBMコンサルタント代表取締役社長 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・応対スクリプトの作成、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、全国レベルの競技者の応対模様を解説を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。

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、その際の電話対応を評価します。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

<b>概要</b>	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。	
<b>スケジュール</b>	6月1日（木）～7月20日（木）	申込受付
	7月下旬～9月中旬	参加企業への電話
	11月17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（新潟市）
<b>申込方法</b>	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>	
<b>参加料</b>	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	
<b>結果の報告</b>	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29年11月上旬に発送を予定しています。	

## 3. 平成29年度「理事会」を開催しました

平成29年度、京都地区協会及び北京都地区協会理事会を開催しました。

理事会では、平成28年度事業活動報告・収支決算報告・会計監査報告、役員的人事、平成29年度事業活動計画（案）・収支予算（案）、会則の一部改正（案）について審議を行い、議案どおり承認されました。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29年5月25日16：30～

開催場所：京都東急ホテル  
（京都市下京区）



### ■ 北京都協会理事会

開催日時：平成29年5月30日16：00～

開催場所：文珠荘（宮津市）



## 4. 「ICTビジネスセミナー」を開催しました



6月9日（金）京都リサーチパークにおいて、55名様に参加をいただき「ICTビジネスセミナー」を開催しました。

講師は、（公財）日本電信電話ユーザ協会 佐々木西日本ICT推進部長が努め、「初歩から学ぶIoT社会を支えるICT」をテーマに用語の説明から、現在～未来の経営環境・社会生活環境の中でICT・IoTとはどのような関わりがあるのか等を事例等も交え解説をしていただきました。



## 5. 「標的型攻撃メール予防訓練サービス」のご案内

### サービスの概要

※詳細等は同封ご案内資料をご確認ください

#### 1. 提供対象者

既存のユーザ協会（会員申込書を受領した方等入会予定の方も対象とする）とします。

#### 2. 利用条件

（1）本サービス利用条件に合意いただいた方とします。

（2）**1会員最大10名（10ID）** 及び **5年に1回を上限**に無料でサービスを提供します。

#### 3. 提供時期及び利用限度ID数

（1）四半期毎（7月、10月、12月、3月に実施予定）にサービス提供します。

（2）原則、四半期毎の累計申込が4000IDを越えた時点でその回の申込を締め切ります。

※7月以降の開催時期等につきましては、別途ホームページ等でご案内いたします。

## 6. お知らせ



### 平成29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、7月に請求書送付に向けた準備をしています。準備が整いし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。

なお、先月号でご案内しています「**預金口座振替**」のご利用が**便利で確実**で、**手数料も不要**ですので、是非この機会にお申込みをお願いいたします。



### 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、又は人事異動等で変更がある場合は**、お手数ですが同封資料裏面の「テレコム・フォーラム誌送付先変更届」をFAXにて事務局までご連絡いただきますようお願いいたします。



## 7. 会員企業様のご紹介



わたしの暮らし わたしたちの地域に  
協同がはぐくむ 安心と笑顔を



### 京都生協の事業紹介



#### 宅配事業(共同購入・個人宅配)

府内一円の地域へ配達しています

##### 個人宅配

各戸の玄関まで商品を届けています。

※障がい者、高齢者、小さなお子様がいる方には配達料の割引制度があります。



##### 共同購入

3人以上でグループをつくり、指定の場所で商品をまとめて受け取ります。



#### 福祉事業

住みなれた町で安心して暮らし続けられることを願って

「介護事業」では、毎月のべ2000人の利用者を対象に、約300人の職員が支援を行っています。



「福祉・暮らし相談窓口」では、組合員からの暮らしの問い合わせに対応しています。

#### 夕食サポート事業

夕食のお弁当やおかずを週5日宅配します。ご利用される方の様子にも目を配り、すこやかな毎日をサポートします。



#### 店舗事業

組合員の毎日の食材を中心に提供しています

京都府内に18店舗を設けています。「普段の食生活を豊かで、楽しく、美味しいを提案する」店づくりを推進しています。



#### 共済事業

思いがけない病気やケガなどを組合員どうしで支えあう

生協組合員どうしの助け合いによる保証制度です。京都生協の医療・生命共済契約件数は約22万件です。



#### 葬祭事業

納得のご葬儀をあなたとともに

4つの葬儀社と連携し京都府全域を対象に全21ホールでの葬儀施行(クオレ葬)の受付、サポート等を行っています。



京都生活協同組合 組合員コールセンター様では、オペレーターの方が計画的にもしもし検定4級にチャレンジしていただいています。

受検に関してはユーザ協会京都支部との連絡責任者として大変お世話になっております、九鬼マネジャー様に取組みに関するご紹介をお願いしました。



2016年度のコールセンター方針の中で9月までに正規職員全員が4級に合格を目指し、9月以降でコミュニケーター(定時職員)も導入検討することとしました。理由は電話対応のプロとして外部の検定制度を受検し、このことを通じて知識向上を図り、モチベーションアップに繋がりたいと思ったからです。現在(2017年5月)で17名(49名中)が合格しています。今後も全員取得に向けて未受検者へ呼びかけていきます。

【京都生活協同組合 組合員コールセンターマネジャー 九鬼隆一】

◎「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。

