

# 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

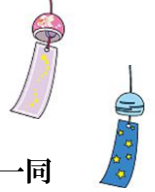
URL <http://www.pi.itua.or.jp/kyoto/>

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



## 暑中お見舞い申し上げます

(公財)日本電信電話ユーザ協会  
京都支部、京都協会、北京都協会 役員一同・事務局一同



### 1. 「ICT&コミュニケーションセミナー」開催のご案内

北京都協会では「ICT&コミュニケーションセミナー」を開催いたします。

第1部では、「改正個人情報保護法のポイントと必要なセキュリティ対策」をテーマに、事業主等に求められること、そのための安全管理体制等を解説していただく予定です。

第2部では、テレビ出演等でご活躍の講師をお招きし講演会でしか聞くことができないような話題も含めた講演をお願いしています。

※お昼休みを挟んだ開催となりますが、第1部・第2部を通してのご参加をお願いいたします。  
休憩時には隣接会場で開催中の「NTT情報機器フェア」で最新の情報機器や各種サービスをご体感ください。



■日時 2017年9月21日(木) 11:00~15:00

※受付開始は10:30~

■場所 ホテルロイヤルヒル福知山&スパ  
2階 金蘭・銀蘭の間

福知山市字土師小字澤居山176 TEL0773-27-5000



申込  
受付中

**先着100名様！！**  
**詳細は、同封のご案内チラシをご覧ください！！**

### 2. 「第56回 電話対応コンクール」情報



#### 電話対応コンクールスケジュール

協会別	事前対策セミナー	募集期間	一次予選 *職場に居ながら方式	二次予選 *集合方式	京都府大会直前 スキルアップ 実践研修	京都府大会 *集合方式	全国大会直前 スキルアップ研修	全国大会 *集合方式
京都地区協会	6月2日(金) キャンパスプラザ 京都	6月9日(金)	7月4日(火) ~ 7月13日(木)	8月28日(月) 京都テルサ	9月中旬頃 13:00~ 京都市内	10月6日(金) 10:00~ <予定> ハートピア京都	10月下旬頃 13:00~ 京都市内 *京都、滋賀、奈良 合同開催 【各代表3名】	11月17日(金) りゅーとびあ新潟 市民芸術文化会館 (新潟市)
北京都地区協会	〇6月15日(木) NTT福知山 本館ビル 〇6月16日(金) 宮津商工会議所	6月22日(木)	7月19日(水) ~ 7月21日(金)	9月5日(火) NTT福知山本館 ビル	【京都府大会出場者】			

★一次予選の結果(二次予選進出か否か)は、8月上旬までに通知の予定です。

★二次予選は、お客様情報を複数準備する予定ですが、具体的には二次予選進出の方へ通知します。



- 6月15日(金) 13:00~17:00  
NTT西日本福知山本館ビル
- 6月16日(月) 13:00~17:00  
宮津商工会議所大会議室

mm.ユアーズ代表 吉見さつき氏を講師に迎え、コンクール問題の傾向・対策、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。

セミナーの前段には電話応対スキルアップ研修を行い、コンクールを意識した電話応対のスキルアップを行いました。



## 3. 「標的型攻撃メール予防訓練サービス」のご案内

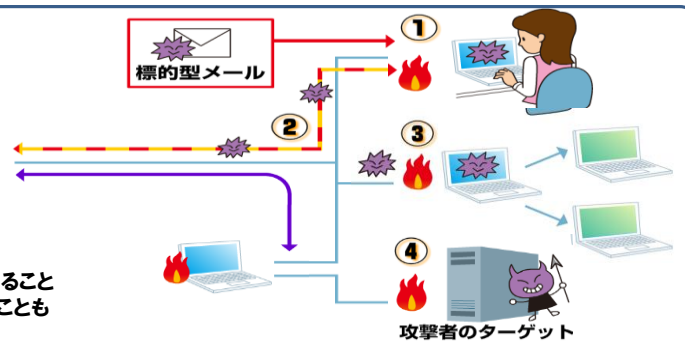
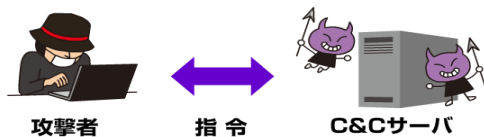
**今年度第2回以降の実施予定及び申込方法等は、随時ホームページ等でお知らせいたします。**



被害が拡大しつつある「標的型メール攻撃」。被害者であるはずのあなたの会社が時として加害者になることも。

ユーザ協会では会員を対象に無料で「標的型攻撃メール予防訓練サービス」を提供しています。自社の実態を把握するためにも一度トライアルしませんか？

### 標的型メール攻撃の流れ



特定の組織内の情報を狙って行われるサイバー攻撃の一種。特定の会社の社員宛てに、ウイルスが添付された電子メールを送ることをきっかけに、その会社のみならず関連の会社の情報が狙われることも

※C&Cサーバ(Command and Control Serverの略称) 攻撃者が用意した指令サーバでPC内部に潜伏したウイルスとバックア通信を行う。

# 4. 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

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/moshir>

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29年 <b>8月23日(水)</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29年 <b>8月30日(水)</b> 9:30~17:00(6時間30分)	
	平成29年 <b>9月6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29年 <b>9月6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】13:00~13:40(40分間)</b> <b>【実技試験】15:00~</b> 1人5分程度(試験部分は3分間)で受験番号順に行う ※合否は後日郵送(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
- ◆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8月16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。  
**※4級合格者のための3級受検講座は、9月1日(金)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9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(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 **ONTT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)  
**ONTT西日本福知山本館ビル**  
 福知山市天田犬丸217-1(竹下病院様向かい)
- ◆申込期限 **平成29年8月25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下さい。

コース	日付	内容
講座 事情により変更が生 じる場合がございます。 (受付 9:15～)	平成29年 <b>9月13日</b> (水) 9:30～17:00 (6時間30分)	○クレーム電話応答 ○クレーム・紛争に関する法的知識 ○伝え方・訊き方の応用
	平成29年 <b>9月29日</b> (金) 9:30～17:00 (6時間30分)	○電話対応のメディエーションの応用 ○電話対応のアサーションの応用
	平成29年 <b>10月4日</b> (水) 9:30～11:30 (2時間)	○電話対応のカウンセリング・コーチングの応用 <b>【 合計 3日間 15時間 】</b>
試験	<b>【筆記試験】</b> (四肢択一マークシート問題20問＋論述1問＋記述1問) 平成29年 <b>10月4日</b> (水) 13:00～14:30 (90分間)	
	<b>【実技試験】</b> (ロールプレイング) 平成29年 <b>10月11日</b> (水) 9:30～ 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、認定証か認定カードのいづ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。	

- 費用：一般価格：58,500円 (テキスト代込・税別) 検定料：7,000円 (税別)  
会員価格：52,500円 (テキスト代込・税別) 検定料：7,000円 (税別)

●支払方法：後日請求書を送付いたします。

●定員：10名(先着順) 最小開講人数は2名

●開催場所：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

●受講対象：すでに2級(中級)を取得している方

●講師：(公財)日本電信電話ユーザ協会 契約講師 (もしも検定指導者級資格取得者)

●申込期限：平成29年9月4日(月)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。

※京都支部以外の実施機関で2級を取得された方は、お申込時に2級合格通知書を確認させていただきます。  
また、既に1級講座を受講済で試験のみを受験される方は、「受講修了証明書」を確認させていただきます。

## 5. 平成29年度年会費お支払のお願い



平成29年度の年会費請求書及び「**預金口座振替**」のご案内をお送りさせていただいております。

当協会事業活動の財政基盤であります平成29年度年会費につきまして、どうかご理解を賜り、お支払いただきますようお願い申し上げます

会員の皆様には、毎年**毎年**金融機関でお振込みの手続きをしていただいていたのですが、皆様のご指定の預金口座から毎年自動で引落としができるようになりました。**便利で確実に、手数料も不要**ですのでこの機会に「**預金口座振替**」のお申込みをお願いいたします。

「**預金口座振替**」をお申込みいただきました場合は、お申込書到着後、金融機関との手続きに概ね2カ月程度を要します。お引落とし日は手続き完了後連絡させていただきます。

お申込み後は、同封しています請求書は破棄していただきますようよろしくお願いいたします。

お振込みによるお支払いは、**平成29年8月31日迄**にお願い申し上げます。

なお、平成29年7月20日現在過年度分の年会費のお支払が確認ができていない会員様につきましては、合わせて請求させていただいておりますので、今回につきましてはお振込みにてお支払をお願いいたします。「**預金口座振替**」のお申込書を提出の際は、次年度からとさせていただきますので、予めご了承をお願いいたします。

今年度におきましても、会員の皆様方には引き続きご支援・ご協力をよろしくようお願い申し上げます。