

# 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. 平成30年度新入社員等ビジネスマナー研修のご案内



平成30年度新規採用社員などの方々を対象に「新入社員等に役立つビジネスマナー研修」を開催します。

近年、「あいさつ」がきちんとできない、「固定電話の取り方、かけ方、取り次ぎ方等」ができない、「間違った言葉・敬語」を使った接客等をする場面が多く見受けられるようになっていきます。

企業人(社会人)としてのビジネスマナー・電話応対等の基本と、社会人として恥ずかしくない動作・挨拶・対応のしかた、しっかりとしたコミュニケーション力等を学んでいただく、ロールプレイングをとり入れた実践形式の研修です。

お一人で参加していただくことも可能な集合研修です。入社後3年目くらいまでの社員等のフォローアップ研修としてもご活用ください。

開催地	開催日時	開催場所	申込締切日
京都	平成30年4月 6日(金) 9日(月) 12日(木) 各日、10:00~17:00	京都テルサ	平成30年3月23日(金)
綾部	平成30年4月 4日(水) 9:30~17:00	綾部ITビル	平成30年3月20日(火)
福知山	平成30年4月 6日(金) ※予定 10:00~17:00	NTT福知山本館ビル (竹下医院様向い)	平成30年3月20日(火)
舞鶴	平成30年4月19日(木) 9:30~16:30	舞鶴市商工観光センター	平成30年4月 6日(金)

注：福知山会場は調整中(H30.1.15現在)です。確定日及び各々のお申込方法等詳細は、京都支部ホームページにてご確認をお願いします。

<<http://www.pi.jtua.or.jp/kyoto/>>

### 研修のねらい

- ◆職場のコミュニケーションとチームワークの重要性
- ◆話し方と聞き方のポイント
- ◆職場(会社)に必要なモラルの向上、ビジネス能力のポイントを身につける
- ◆笑顔あふれる対応で会社のイメージを一新
- ◆参加型の研修により身体で覚える



### カリキュラム

- ◆企業人(社会人)としての心構え
  - ◆ビジネスマンとしての基本動作
    - 接遇・接客に求められるもの
    - 正しい話し方と言葉使い
    - 来客・訪問  
(スマートな心のこもった対応)
  - ◆電話応対マナー
    - 好感度アップの聞き方、話し方
    - ロールプレイング 等
- ※内容に変更が生じる場合があります

## 2. 平成30年度電話対応技能（もしもし）検定講座開催予定



皆様の積極的なチャレンジをお待ちしています！！

月	日	曜	実施予定時間	実施内容
4	18	水	9:30~17:00	3級講座①
	25	水	9:30~17:00	3級講座②
	27	金	9:30~17:00	4級合格者のための3級講座①
5	2	水	9:30~17:00	3級講座③②、3・4級検定（筆記・3級実技）
	23	水	9:30~17:00	2級講座①
	30	水	9:30~17:00	2級講座②
6	6	水	9:30~17:00	2級講座③、検定（筆記・実技）
	20	水	9:30~17:00	3級講座①
	27	水	9:30~17:00	3級講座②
	29	金	9:30~17:00	4級合格者のための3級講座①
7	4	水	9:30~17:00	3級講座③②、3・4級検定（筆記・3級実技）
	18	水	9:30~17:00	2級講座①
	25	水	9:30~17:00	2級講座②
8	1	水	9:30~17:00	2級講座③、検定（筆記・実技）
	24	金	9:30~17:00	3級講座①
	29	水	9:30~17:00	3級講座②
	31	金	9:30~17:00	4級合格者のための3級講座①
9	5	水	9:30~17:00	3級講座③②、3・4級検定（筆記・3級実技）
	19	水	9:30~17:00	1級講座①
	26	水	9:30~17:00	1級講座②
10	3	水	9:30~17:00	1級講座③、検定（筆記）
	10	水	9:30~12:00	1級検定（実技）
	24	水	9:30~17:00	3級講座①
	31	水	9:30~17:00	3級講座②
11	2	金	9:30~17:00	4級合格者のための3級講座①
	7	水	9:30~17:00	3級講座③②、3・4級検定（筆記・3級実技）
	21	水	9:30~17:00	2級講座①
	28	水	9:30~17:00	2級講座②
12	5	水	9:30~17:00	2級講座③、検定（筆記・実技）
1	23	水	9:30~17:00	2級講座①
	30	水	9:30~17:00	2級講座②
2	6	水	9:30~17:00	2級講座③、検定（筆記・実技）



- ★予定は、平成30年1月15日現在のものであり変更・実施見送りが生じる場合があります。
- ★開催場所は、京都市内を予定しています。なお、4級については北京都地域での開催も予定しています。
- ★4級は、1事業所様で5名様以上の方が受検される場合は、実施予定月以外でもご相談に応じます。
- ★各講座・検定実施の詳細は、実施前までにホームページ等にてお知らせする予定です。

【お問い合わせ先：（公財）日本電信電話ユーザ協会京都支部 ☎075-251-1231】

級（段階別）	レベル	試験実施日
4級 （入門級）	ビジネス電話に必要なコミュニケーションの基礎知識を有する。	毎月 第1水曜日
3級 （初級）	ビジネス電話を行うためのコミュニケーションの基礎能力を有する。	1.3.5.7.9.11月の 第1水曜日
2級 （中級）	ビジネス電話を行うためのコミュニケーションの応用能力を有する。	2.6.8.12月の 第1水曜日
1級 （上級）	ビジネス電話を行うための社内の指導者として高度な実践能力及び指導能力を有する。	4.10月の 第1水曜日
指導者級 （S級）	電話対応に関する高度な知識、技能を有し、本検定の実施にあたっては、指導官や試験官などの役割を果たす。	ホームページにて お知らせします。

\* 試験実施日の第1水曜日が祝日の場合、第2水曜日に行われます。  
\* 試験実施機関によっては、試験実施日に開催されない場合があります。



※もしもし検定の詳細は、ユーザ協会ホームページをご覧ください  
<http://www.jtua.or.jp/education/moshimoshi/>

### 3. 「クレーム対応研修」（北京都地区開催）のご案内

◇日時 平成30年3月23日（金）13:00~17:00

◇会場 福知山サンホテル 1F扇ホール  
福知山市堀2080-1

◇内容 1. クレームとは ~クレームの正体~  
2. クレーム対応5つのNG  
3. クレーム対応の留意点  
4. クレームをビジネスチャンスに!!  
5. ロールプレイング

◇講師 com.企画 代表 小堀 恭子 氏  
(ユーザ協会契約講師)



小堀恭子氏

<主な資格>

- 電話対応技能検定 指導者級（S級）  
【（公財）日本電信電話 ユーザ協会認定】
- アンガーマネジメント ファシリテーター  
【（一社）日本アンガーマネジメント協会認定】

◇定員 24名 ※先着順、定員となり次第締切らせていただきます。  
申込が5名以下の場合には中止する場合があります。

※1 会員企業様から多数のお申込みの際は、参加人数を調整させていただきますので、予めご了承願います。

◇参加料 1名 3,000円（消費税・テキスト代込） **※会員様は無料**

◇申込締切 平成30年3月12日（月）

### 4. 「標的型攻撃メール予防訓練サービス」のご案内

#### 会員様限定「標的型攻撃メール予防訓練サービス」 (会員様無料！)

日本電信電話ユーザ協会では「標的型攻撃メール予防訓練サービス」を会員の皆様に無料でご体験いただいております。

「セキュリティ対策」のはじめの一歩として、セキュリティ意識を向上させ、対応力を高めていきませんか。

この機会にぜひご活用ください。

**※只今、第6回受付中！！**

**平成30年2月16日(金)受付〆切**

約10%の方が  
開封!!



#### 標的型攻撃メールの被害者とならないために！！

- 「不審なメールは開かない」ことの社内徹底
- UTM等による自社セキュリティ対策の強化
- 万が一のデータ消失に備え、重要なデータを「NAS（Network Attached Storage）」「クラウド」等に分散保管

お申込み等詳細は、京都支部ホームページをご覧ください。

<http://www.pi.jtua.or.jp/kyoto/>

<お詫ひ>

京都支部ニュース1月号で“今年度最終”と記載していましたが、多くのお問い合わせ等をいただき、第6回を実施することとなりました。お詫びし訂正させていただきます。

## 5. 新規ご入会会員様の募集について

# 新規入会会員様募集！！

会員様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、協会事務局から連絡又は訪問させていただき、協会の事業活動等をご理解をいただけ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。



ユーザ協会会員様の特典として、電話帳及びiタウンページの広告が会員特別価格でご利用いただける他、各種料金割引等があります。

詳細は当協会ホームページをご覧ください。事務局までお問い合わせください。



### ◆◆ ユーザ協会の事業活動 ◆◆

～ICT活用とCS経営をお手伝いします～

## ☆テレコミュニケーション教育事業

### 教育及び研修

- 電話対応技能検定（通称：もしもし検定）



### コンクール・コンテスト

- 電話対応コンクール
- 企業電話対応コンテスト

### 電話対応研修

- 電話対応系研修
- ユーザ協会契約講師の出張研修・講師派遣
- 電話対応診断



### 会員様特典（抜粋）

- ICT・電話対応によるCS向上に関する最新動向等がわかるテレコムフォーラム誌（月刊）が**無料**
- 電話対応コンクール参加料が**原則無料**（会員企業様従業員様）
- 企業電話対応コンテストの参加料が**割引**
- 各種出版物が**割引**
- 各種研修、セミナー参加費が**無料**又は**会員特別価格（一部無料）**
- 著名人による講演会参加料が**無料**
- その他、他社との連携による各種割引
  - ・レンタカー利用料金が通常約**4割引き**
  - ・電話帳、iタウンページ広告掲載料等が**会員特別価格**

※詳しくは、ユーザ協会ホームページでご確認ください。  
<http://www.jtua.or.jp/>

## ☆ICT活用推進事業

### 最新情報提供

- テレコム・フォーラム
- メールマガジン



### セミナー・講演会

- ICT・ビジネス系・文化セミナー
- ICT 診断

