

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内

TEL 075-251-1231 FAX 075-251-1507

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

E-mail jtua-kyoto@jtua.or.jp

～平成30年度「電話対応コンクール」スケジュール掲載 2～

今年度は、電話対応コンクールに初めてチャレンジ予定の方を対象に「チャレンジセミナー」を開催します。

経験者を含めた「事前対策セミナー」の前に、先ず「コンクールとは」を理解し、問題の理解と予選までにどのように勉強・練習をすればいいのか。電話対応の基本、対応フローの作成方法等をアドバイスします。

参加申込は、京都支部ホームページの申込フォーム又は同封のご案内チラシ裏面の参加申込書をFAX願います。

1. 京都協会「クレーム対応研修」開催

2月13日(火)、京都リサーチパークにおいて「クレーム対応研修」を開催しました。26名様にご参加をいただき、講義～グループ討議～ロールプレイングのカリキュラムに基づきクレームの本質を見抜く力を養うとともに、苦手意識の克服を目指していただきました。



受講者のアンケート回答抜粋

- 他の方のロールプレイングを通じ改めて勉強になった。
- 職場での勉強会に役立てたい。
- 普段の言葉使いに気づいていなかった部分に気づかせていただいた。
- 楽しく受講することができた。仕事に活かしていきたい。

- たくさんの事例を用いて説明していただき、分かりやすかった。
- 言葉の表現力、テクニック等いい勉強になった。
- 電話での気持ちの伝え方が大事であることを学んだ。
- ついついマニュアル的に対応しがちになるが、きちんとお客様の気持ちを受け止めることの重要性が事例を通じ理解できた。

2. 平成30年度電話対応コンクールスケジュール

多くの皆様のチャレンジをお待ちしています！！



ビジネスに欠かすことのできない「電話対応」。企業にとって電話によるコミュニケーションは、ますます重要になっています。

電話対応コンクールは、各企業様社員の電話対応と対応技能のレベルアップを通じ、顧客満足経営の推進を図るための人材育成を目的として、毎年実施しています。

平成30年度電話対応コンクールのスケジュールは下表のとおり予定していますが、具体的なご案内は、その都度京都支部ホームページ及び京都支部ニュースにおいてお知らせする予定です。

事業別	開催場所	4月			5月			6月			7月			8月			9月			10月			11月			記 事
		上旬	中旬	下旬	上旬	中旬	下旬	上旬	中旬	下旬	上旬	中旬	下旬	上旬	中旬	下旬	上旬	中旬	下旬	上旬	中旬	下旬	上旬	中旬	下旬	
チャレンジセミナー	メルパルク京都			←	▲8																				今年度から開催初めて出場予定の方のみ	
事前対策セミナー	京都協会 京都テルサ（予定）			←	参加申込期間			▲8																		
	北京都協会 福知山市内及び宮津市内			←	参加申込期間			▲**（福知山） ▲**（宮津）																		
各地区協会予選	京都協会	一次予選 職場に居ながら方式							←	エントリー期間	→															
		二次予選 未定																								
	北京都協会	一次予選 職場に居ながら方式							←	エントリー期間	→															
		二次予選 未定																								
京都府大会直前スキルアップ実践研修	未定																							京都府大会出場予定で希望者		
京都府大会	ハートピア京都																								▲2	
全国大会直前スキルアップ研修	未定																								▲**	滋賀、奈良との合同開催 各府県代表者
全国大会	名古屋国際会議場（名古屋市）																								▲22	

- 【注】 1. スケジュールは、平成30年3月14日現在のものであり変更等が生じる場合がありますので、予めご承知おきください。
 2. 平成30年度「電話対応コンクール問題等」は、平成30年4月1日（予定）にユーザ協会ホームページに掲載されるほか、テレコムフォーラム誌4月号にも掲載される予定です。



平成29年度
全国大会
（新潟市）



平成29年度
京都府大会



3. 電話応対技能検定（もしもし検定）の実施



電話応対で会社のイメージアップ!!

もしもし検定は、電話を受ける、かける等の電話応対やビジネスマナー、日本語の基本知識等、従来型の電話応対に加え、場面や人によって臨機応変に対応することができるコミュニケーション能力を向上させることを目的とした厚生労働大臣認定による制度です。是非チャレンジをしてみたいはいかがでしょうか。



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/mos>

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30年 4月18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30年 4月25日(水) 9:30~17:00(6時間30分)	
	平成30年 5月9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30年 5月9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 ※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30年4月11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、4月27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

もしもし検定4級は、基本研修を事前に受講しなくても筆記試験のみ(実技試験無し)で受検が可能です。筆記試験内容は3級と同じレベルです。

- ◆試験日 **平成30年5月9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)
 申込受付後、連絡責任者の方へ請求書を送付いたします。
 (注) 申込受付後、下記申込期限以降のキャンセルは請求相当額を申し受けます。
- ◆受検会場 ○NTT西日本京都支店ビル内 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(予定) 福知山市天田犬丸217-1(竹下病院様向かい)
- ◆申込期限 **平成30年4月20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
ビジネスマナー 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。

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！)

※今年度も実施を予定しています。

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/>

日本電信電話ユーザ協会では昨年度から「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。

是非ご活用ください。



標的型メール攻撃の流れ

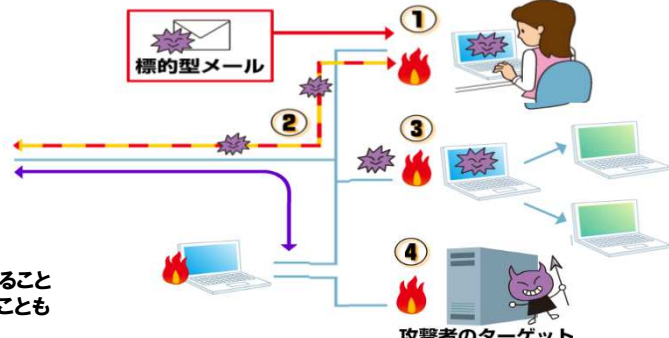


攻撃者

指令



C&Cサーバ



攻撃者のターゲット

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ドア通信を行う。

【関連記事】

2018年(平成30年)3月9日金曜日 京都新聞朝刊



・・・外部から電子メール経由で送り込まれたウイルスに従業員のパソコンが感染したことが流出原因だったと明らかにした

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「クラウド」等に分散保管

平成30年度が始まりました。



各会員事業所様におかれましては、新入社員の方々が入社され、人事異動により新たな体制でスタートをされたところも多いのではないのでしょうか。

今年度も、電話対応コンクールをはじめ会員事業所様等にお役に立てる事業を予定しています。

是非ご参加いただきますようよろしくお願ひ申し上げます。