

# 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. 電話対応コンクール事前対策セミナーのご案内

平成30年度全国電話対応コンクールに出場を予定されている方及び各事業所様のご担当者様等を対象に、コンクール問題の傾向及び対策・心構え等について解説をしていただきます。

先に開催の「チャレンジセミナー」にご参加いただきました、初めて出場予定の方も参加可能です。

出場予定の方は、是非ご参加いただきますようご案内申し上げます。




	京都地区協会	北京都地区協会	
開催日時	6月8日(金) 10:00~ 17:00予定 受付:9:30~	6月14日(木) 13:00~ 17:00予定 受付:12:30~	6月15日(金) 13:00~ 17:00予定 受付:12:30~
開催場所	京都テルサ 東館2F 中会議室  京都市南区東九条 下殿田町70番地	NTT福知山本館ビル 1F  福知山市天田犬丸217-1 *竹下病院様向い	宮津商工会議所 3F 会議室  宮津市鶴賀2054-1
定員	先着70名程度	先着30名程度	先着30名程度
講師	玉本 美砂子 先生  (株)JBMコンサルタント 代表取締役社長	吉見 さつき 先生  mm. ユアーズ 代表	
費用	無 料		
申込方法	京都支部ホームページをご確認の上、WEB申込フォームよりお申込下さい。 <a href="http://www.pi.jtua.or.jp/kyoto/">http://www.pi.jtua.or.jp/kyoto/</a>		
申込期限	5月25日(金)	6月8日(金)	


- <注> 1. コンクール問題は、京都支部ホームページを参照願います。  
2. 対応スクリプトを事前に作成のうえ当日持参願います。  
3. 北京都協会の2会場では、初めて出場予定の方向けのカリキュラムも予定しています。



★今年度の電話対応コンクールに関する京都支部関連スケジュールは、京都支部ホームページに掲載していますのでご確認ください。  
★各協会の一次予選申込受付は、6月7日(木)~6月22日(金)の間、京都支部ホームページの専用フォームからエントリーしていただきます。

## 2. 電話応対技能検定（もしもし検定）2級受検講座のご案内

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30年 <b>5月23日(水)</b> 9:30~17:00(6時間30分)	○電話応対の基本 ○伝え方、聴き方の基本 ○日本語の特徴 ○電話応対のメディエーションの基礎 ○電話応対のアサーションの基礎 ○電話応対のカウンセリング・コーチングの基礎 ○個人情報保護法(対応者事例によるグループワーク) 【合計3日間15時間】
	平成30年 <b>5月30日(水)</b> 9:30~17:00(6時間30分)	
	平成30年 <b>6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30年 <b>6月6日(水)</b> 【筆記試験】13:00~14:00 (60分間:四肢択一マークシート問題20問+記述問題1問) 【実技試験】14:30~ (1人5分程度<試験部分は3分間:ロールプレイ>で受検番号順に行う) ※合格結果は後日郵送(試験後約1ヶ月程)にて受検者宛に送ります。 ※希望される合格者の方には、認定証が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点満点中70点以上。	

◆費用	一般価格 <b>39,000円(税別)</b> 検定料： <b>6,000円(税別)</b> 会員価格 <b>33,000円(税別)</b> 検定料： <b>6,000円(税別)</b>	
◆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 ※会場内での食事はご遠慮願います。	
◆受講対象	電話応対技能検定3級を既に取得されている方。	
◆講師	(公財)日本電信電話ユーザ協会 契約講師(電話応対技能検定指導者級資格取得者)	
◆申込期限	平成30年5月11日(金)までに、お申込下さい。お申込方法はホームページにてご確認ください。	
◆その他	○再受検の方は、試験当日の講習(午前)を受講することができますので、ご相談ください。 ※受講料：一般価格5,200円(税別)    会員価格4,400円(税別) ○3年以上の実務経験がある方が2級から受検(とび級)される場合は、3級の基本科目を受講していただく必要があります。受講料が必要ですので、お問い合わせ願います。	

### 平成29年度電話応対技能検定受検状況

級別	事業所数	受検者数	合格者数	合格率
1	7	7	3	42.9%
2	10	10	5	50.0%
3	4級資格有	12	21	90.5%
	4級資格無	9	15	86.7%
	計	21	36	88.9%
4	38	77	55	71.4%
合計	76	130	95	73.1%

### お知らせ

- 平成30年度、京都支部で実施予定の各級講座・検定実施日は、ホームページに掲載しています。
- 各級の開催に関する詳細は、その都度ホームページ・支部ニュースでお知らせいたします。早い目のお申込をお願いします。

### 3. 北京都協会「クレーム対応研修」開催

3月23日（金）、福知山サンホテルにおいて「クレーム対応研修」を開催しました。参加者が6名様と少人数となりましたが、カリキュラムに基づき講師の指導に熱心に聴講していただき、クレーム対応力を養うとともにロールプレイングを通じ参加者相互間の情報共有をし、苦手意識の克服を目指していただきました。



#### アンケート 回答抜粋

- ・少しずつでも自分のものにしていきたい。
- ・楽しく受講することができた。仕事に活かしていきたい。
- ・他の社員にも受講させたい。
- ・内容は理解できたが、実践することは大変難しい。
- ・いい研修であるが参加者が少なく、PRなど検討を。

※開催時期が年度末となり、業務上参加できない複数の企業様からご意見をいただきました。次回、開催時期等十分検討のうえ計画させていただきます。<事務局>

### 4. 「フレッシュ社員等役立つビジネスマナー研修」開催

平成30年度新規採用された方等を対象に「フレッシュ社員等役立つ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、実践形式で学んでいただきました。今後は各企業様において、学ばれたことを糧とし研鑽を積み重ね大いに活躍されますよう期待しております。

#### ■京都協会■

開催日：4月6日  
開催場所：京都テルサ  
参加者数：7社19名



#### ■北京都協会■

開催日等：4月4日綾部会場（I・Tビル）  
4月6日福知山会場  
（NTT福知山ビル）  
参加者数：20社90名  
※舞鶴会場は4月19日開催。次号で報告。



\*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





# 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。

先月号の京都支部ニュースに掲載しましたように、「仮想通過交換業者」が被害に遭っています。顧客への補償額が466億円とも言われています。

## 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

～平成30年度標的型攻撃メール予防訓練サービススケジュール(上期)～

	第1回	第2回	第3回	第4回	第5回	第6回	第7回
受付開始日 (予定)	4月1日	4月26日	5月26日	6月26日	7月26日	8月28日	9月26日
受付締切日 (予定)	4月25日	5月25日	6月25日	7月25日	8月27日	9月25日	10月25日

※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/>

## お知らせ

◎各事業の開催案内については、ホームページへの掲載及び支部ニュースを通じお知らせいたしますので、ご確認のうえお申込・ご参加いただきますようよろしくお願いいたします。  
なお、都合により事業を変更・中止する場合がありますのでご了承ください。



◎「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。【掲載無料】  
ご希望の際は、ご連絡をお願いいたします。