

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

是非ご覧ください！！

- ※2ページ：2019年度「主な事業予定」(2019.2現在)
- ※3ページ：2019年度「電話対応技能検定(もしもし検定)講座・検定日」
- ※4ページ：2019年4月「フレッシュ社員等役立つビジネスマナー研修」への参加申込を受付中



1. 京都協会「ICT&コミュニケーションセミナー」開催

2月6日(水)京都リサーチパークにおいて「ICT&コミュニケーションセミナー」を開催し、約60名様にご参加をいただきました。



【第1部】は、京都府警察本部生活安全部サイバー犯罪対策課ネットセキュリティ・サポートセンターの田中一成所長様を講師にお招きし、「企業を取り巻くサイバー犯罪の現状と対策」をテーマに講演をいただきました。

政府では、情報セキュリティに関する普及啓発強化のため、毎年2月1日～3月18日までを「サイバーセキュリティ月間」と定め、国民に関心や理解を深めていただくため全国各地で情報セキュリティ対策の促進に資する行事が開催されていることのご紹介や、京都においては、中小企業の情報セキュリティ対策を支援するオール京都体制の産学公連携組織「京都中小企業情報セキュリティ支援ネットワーク(Ksisunet)」があることもご紹介いただきました。

【第2部】は、(株)日本旅行「おもしろ旅企画ヒラタ屋」代表、兼 西日本JRバス(株)貸切部部長の平田進也様を講師にお招きし、「カリスマ添乗員に学ぶ お・も・て・な・しの極意」～すべての行動はお客様の「笑顔」のために～をテーマに講演をいただきました。

年間50回以上の海外・国内ツアーを企画され、時には旅行先からの要望に応えられるツアーもされ、それが定例ツアーとなりさらには感動ツアーになっている貴重なお話をいただきました。テレビ出演された際のDVD放映では実際のツアーでの添乗状況が紹介され、まさに「カリスマ添乗員」としての活躍を知ることができました。



ご参加いただきました皆様、ありがとうございました。
また、アンケートへのご協力を御礼申し上げます。

2. 2019年度主な事業予定 (2019.2現在)

研修・セミナー等へ皆様のご参加をお待ちしています！！



主な事業施策		内容	開催予定月等													
			4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3		
テレコミュニケーション教育事業																
フレッシュ社員等 ビジネスマナー研修	協会計画	主に新規採用社員を対象にしたビジネスマナーや電話対応の基本を徹底指導 ※ビジネスマナーのマナーを追加 京都協会：4月4日(木)、8日(月) 北京都協会：福知山4月3日(水)、綾部4月5日(金) 舞鶴4月18日(木)	★													
	企業独自計画 *講師派遣	・吉忠様：4月2日(火) ・京都新聞社様：4月2日(火) ・JA京都(亀岡)：4月4日(木) ・京都北都信用金庫様：4月10日(水)	★													
フォローアップ研修		新規採用社員や入社後概ね3年以内社員の思い出し研修としてビジネスマナーや電話対応の基本を徹底指導											★			
電話応対技能検定 (もしもし検定)	4級	1事業所で複数名が受験の場合、実施予定月以外でも調整可能		★		★				★			★			
	3級	4級合格者の3級検定含む		★		★				★			★			
	2級	とび2級検定含む				★		★					★		★	
	1級									★						
クレーム対応研修		お客様等の心理状態を理解し適切なクレーム対応・話し方・言葉使いなどを指導											★			
ビジネスマール基礎講座		社内用・社外用等で作成するビジネスマールの基礎知識・マナー等について解説						★								
電話応対診断		事業所等の電話応対レベルをユーザ協会契約講師が、診断評価し改善点等をフィードバック・指導						★	★							
電話応対コンクール	事前対策セミナー	京都協会：5月中旬 京都市内 *午前研修セミナー 北京都協会：6月上旬 福知山及び宮津		★	★											
	一次予選 *職場に居ながら方式	京都協会：7月上旬～中旬 北京都協会：7月中旬～下旬					★									
	二次予選 *集合方式	京都協会：9月上旬 北京都協会：9月上旬								★						
	京都府大会直前研修 実践研修	京都府大会出場者を対象に個別指導(9月下旬)								★						
	京都府大会	各地区二次予選通過から京都府代表を決定 *インターネット中継を予定											★10/4(金)			
	全国大会直前研修 実践研修	京都支部、滋賀支部、奈良支部の全国大会出場者を対象に個別指導(10月下旬) *3支部合同開催											★			
	全国大会	中野サンプラザ(東京都)													★11/22(金)	
企業電話応対コンテスト	受付	協会本部指定期間							6/1~7/20							
	審査	参加企業への電話審査											7/下旬~9/中旬			
	表彰	結果発表及び表彰式 *電話応対コンクール全国大会													★11/22(金)	
ICT活用推進事業																
NTTとの連携施策 注：2018年度実績で記載	NTT WEST COLLECTION in KYOTO	NTT：機器展示商談会 U協会：ICTセミナー				★						★				
	情報機器フェア	NTT：機器展示商談会 U協会：ICTセミナー													★	
ICT関連セミナー等	NTT連携施策とセット開催	ICT・IoT・AI等に関するテーマで専門講師によるセミナーを開催				★						★			★	
	理事会開催時	セキュリティ、ワークスタイル変革、地方創生等をテーマにNTT京都支店幹部等によるミニセミナーを開催		★										★		
	各商工会議所、商工会等との共催施策	商工会議所、商工会及び各青年部・婦人部等との共催によるセミナー・ミニセミナーを開催(NTTとの連携予定)														
SNS等活用講座		office・メール、スマートホン・タブレットのソフトやアプリの活用等														
その他事業等																
理事会		京都協会(第1回：5月、第2回：12月) 北京都協会(5月) 京都支部(6月書面決議)		★	★									★		
会員サークル作品展覧会	パッチワーク教室	京丹後ふれあいステーションのパッチワーク教室生徒様の作品を展示(NTT西日本峰山ビル他)														
広報活動等	京都支部ニュース発行	京都支部ニュース発行 ※テレコムフォーラム誌に同梱														
	テレコムフォーラム誌発行	本部から会員様へ直送 ※事業案内等を同梱														
	ホームページ	各事業の開催案内及び開催模様等をその都度掲載し、事業への参加要請及び事業実施状況を発信														

各事業の開催案内については、**随時、ホームページへの掲載及び京都支部ニュースを通じてお知らせ**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。

掲載以外にも実施する施策等があります。また、都合により変更・中止する場合がありますのでご了承ください。

3. 2019年度電話対応技能（もしもし）検定開催予定

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	17	水	9:30~17:00	3級講座①
	24	水	9:30~17:00	3級講座②
	26	金	9:30~17:00	4級合格者のための3級講座
5	8	水	9:30~17:00	3級実技講座、3・4級検定（筆記・3級実技）
	15	水	9:30~17:00	2級講座①
	30	木	9:30~17:00	2級講座②
6	5	水	9:30~17:00	2級実技講座、検定（筆記・実技）
	19	水	9:30~17:00	3級講座①
	26	水	9:30~17:00	3級講座②
	28	金	9:30~17:00	4級合格者のための3級講座
7	3	水	9:30~17:00	3級実技講座、3・4級検定（筆記・3級実技）
	24	水	9:30~17:00	2級講座①
	31	水	9:30~17:00	2級講座②
8	7	水	9:30~17:00	2級実技講座、検定（筆記・実技）
	23	金	9:30~17:00	3級講座①
	28	水	9:30~17:00	3級講座②
	30	金	9:30~17:00	4級合格者のための3級講座
9	4	水	9:30~17:00	3級実技講座、3・4級検定（筆記・3級実技）
	19	木	9:30~17:00	1級講座①
	25	水	9:30~17:00	1級講座②
10	2	水	9:30~17:00	1級実技講座、検定（筆記）
	9	水	9:30~12:00	1級検定（実技）
	24	木	9:30~17:00	3級講座①
	30	水	9:30~17:00	3級講座②
11	1	金	9:30~17:00	4級合格者のための3級講座
	6	水	9:30~17:00	3級実技講座、3・4級検定（筆記・3級実技）
	13	水	9:30~17:00	2級講座①
	27	水	9:30~17:00	2級講座②
12	4	水	9:30~17:00	2級実技講座、検定（筆記・実技）
1	22	水	9:30~17:00	2級講座①
	29	水	9:30~17:00	2級講座②
2	5	水	9:30~17:00	2級実技講座、検定（筆記・実技）



- ★予定は、2019年2月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、いずれも京都市内の予定です。
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回1事業所様で原則として5名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・京都支部ニュースでお知らせする予定です。



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。

4. 「フレッシュ社員等役立つビジネスマナー研修」申込受付中！！

◆新入社員にとって電話応対が社会人として最初の関門になっています。
日本電信電話ユーザ協会は、研修を通じてフレッシュ社会人の皆様を応援します！

電話応対は怖くない！

京都支部ニュース前号及び京都支部ホームページで既にご案内しております「フレッシュ社員等役立つビジネスマナー研修」の参加申込を受付中です。

毎年多くの企業様にご参加をいただいています。基本から学べ、ロールプレイングによりしっかり身に着けていただけるカリキュラムです。是非お申込み・ご参加ください。

開催地	開催日時	開催場所	申込締切日
京都	2019年（平成31年）4月4日（木） 4月8日（月） 各日、10:00～17:00	京都テルサ	2019年（平成31年） 3月20日（水）
綾部	2019年（平成31年）4月5日（金） 9:30～17:00	綾部ITビル	2019年（平成31年） 3月20日（水）
福知山	2019年（平成31年）4月3日（水） 10:00～17:00	NTT福知山本館ビル （竹下医院様向い）	2019年（平成31年） 3月20日（水）
舞鶴	2019年（平成31年）4月18日（木） 9:30～16:30	舞鶴市商工観光センター	2019年（平成31年） 4月5日（金）

★★現在の若者事情等★★

○電話をかけたり受けたりすることに、苦手意識を持つ若者が増えている。

- ・電話をかけるのは月に1、2回程度。（店の予約、宅配の再配達等）
- ・スマートホンに着信があっても未登録番号には出ない。
- ・自宅の固定電話は、相手の番号が表示されないと警戒し出ない。

○SNSでのコミュニケーションに慣れ、電話で会話する機会が減っている。

- ・友人以外とは電話で話しをしない。
- ・メール、LINEの方が気楽。



電話に出ることは、新入社員が初めて任される仕事。
しかし不用意に対応すると、会社の信用・信頼を失墜してしまうことにもつながります。

新規入会会員様募集中！！

【会員特典】 *詳細は、ホームページをご覧ください

- ① 標的型攻撃メール予防訓練が毎年1回10IDまで無料体験可能！
- ② eラーニングサービスが1社20名様まで無料で参加可能！
- ③ ビジネスセミナー、電話応対研修会が無料or会員特別価格で受講可能！
- ④ 電話応対コンクールの参加費が原則無料！
- ⑤ ICT、テレコム系の事例・イベント情報満載の月刊情報誌『テレコムフォーラム』購読料無料！
- ⑥ 電話帳・Iタウンページの広告料が割引に！
- ⑦ 社員向けレンタカーサービスが特別割引で利用可能（NCS提携レンタカー会社）

