

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

～2019年度が始まりました～

多くの事業所様におかれましては、新入社員の方々の入社、人事異動等による新体制で新たな年度をスタートをされた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のお役に立てる事業を予定していますので、是非ご参加いただきますようよろしくお願い申し上げます。

1. 2019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!!

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。

2019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、具体的に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			
		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
事前対策セミナー	京都協会 京都経済センター 京都商工会議所 7-A会議室				▲17(金)																				
	北京都協会 ・宮津商工会議所 3F大会議室 ・市民交流プラザふくちやま 3F視聴覚室							▲4(火)*宮津																	
各地区協会予定	京都協会 一次予選 職場に居ながら方式							6(木)	21(金)	3(水)	12(金)														
								←	→	←	→														
	二次予選 京都リサーチパーク 西地区4号館B1F パンケットホール																	▲3(火)							
	北京都協会 一次予選 職場に居ながら方式																								
	北京都協会 二次予選 市民交流プラザふくちやま 3-2, 3-3会議室																								
京都府大会直前スキルアップ実践研修	未定																								
京都府大会	ハートピア京都																								
全国大会直前スキルアップ研修	京都市内で開催予定																								
全国大会	中野サンプラザ (東京都)																								

【注】
エントリー人数が概ね45名以下の場合は一次予選は行わず北京都予選として実施予定です。

【注】1. スケジュールは、2019年3月15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. 2019年度「電話対応コンクール問題等」は、4月1日(予定)にユーザ協会ホームページに掲載の他、テレコムフォーラム誌4月号に掲載予定です。

※京都地区協会「事前対策セミナー」のご案内を次ページに掲載しています!!

【京都地区協会】電話応対コンクール「事前対策セミナー」のご案内

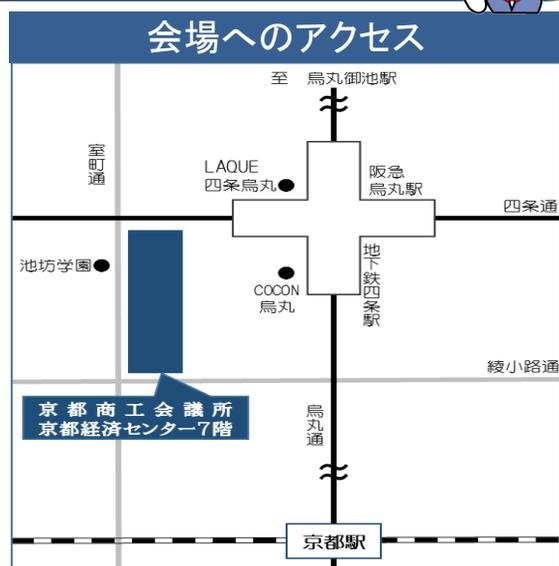


2019年度全国電話応対コンクールに出場を予定されている方及び各事業所様のご担当者様等を対象にコンクール問題の傾向・対策・心構え等について解説をさせていただきます。

午前の部と午後の部の参加対象が異なりますので、ご注意ください。

出場を予定されている方は、是非ご参加いただきますようご案内申し上げます。

**電話応対コンクールに出場し、
更に電話応対技能の向上を!**



◇日時 2019年5月17日(金)

■午前の部 10:00~12:00 受付 9:45~

参加対象：原則、コンクールに初めて参加予定の方

■午後の部 13:00~16:30 受付 12:30~

参加対象：午前の部参加の方及び過去に参加経験のある方

◇会場 京都商工会議所 7-A会議室

京都市下京区四条室町東入 京都経済センター7階

◇講師 株式会社JBMコンサルタント

代表取締役社長 玉本 美砂子 氏

◇定員 午前・午後を通じ80名程度

※先着順、定員となり次第締切らせていただきます。

1事業所当たりの人数を制限させていただく場合があります。

◇参加料 無料

◇申込方法 京都支部ホームページをご確認のうえ、申込みフォーム又はFAXでお申込ください。

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

◇申込締切 2019年5月8日(水)

◇その他

1. コンクール問題は、事前に京都支部ホームページ等を参照のうえ熟読しておいてください。
2. 応対スクリプトが作成できる方は予め作成のうえ当日持参願います。

※北京都地区での事前対策セミナー(6月4・6日予定)のご案内は、後日京都支部ホームページ及び京都支部ニュース次号でお知らせします。

2. 電話応対技能検定（もしもし検定）のご案内



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~)	2019年4月17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】
	2019年4月24日(水) 9:30~17:00(6時間30分)	
	2019年5月8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。	2019年5月8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対応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 **2019年4月10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26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 **2019年5月8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 **2019年4月19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。

3. 2019年度「標的型攻撃メール予防訓練サービス」のご案内

今年度も会員様限定(無料)で実施を予定しています。 1会員 10 IDまで
 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/>

■2019年度標的型攻撃メール予防訓練スケジュール(案)

(注)2019.3.15現在のスケジュールです。変更が生じる場合があります

フロー項目	第1回	第2回	第3回	第4回	第5回	第6回	第7回	第8回	第9回	第10回	第11回	第12回
受付開始時期	4/1(月)	4/26(金)	5/27(月)	6/26(水)	7/26(金)	8/26(月)	9/26(木)	10/26(土)	11/26(火)	12/26(木)	1/27(月)	2/26(火)
受付締切時期	4/25(木)	5/26(日)	6/25(火)	7/25(木)	8/25(日)	9/25(水)	10/25(金)	11/25(月)	12/25(水)	1/26(日)	2/25(月)	3/25(月)
メールリスト提出期限	4/30(火)	5/31(金)	6/30(日)	7/31(水)	9/1(日)	9/30(月)	10/31(木)	12/1(日)	1/6(月)	1/31(金)	2/28(木)	3/31(日)
責任者への通知メール発出時期	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
訓練メール送信時期	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
教育コンテンツ案内メール送信時期	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
簡易レポート提出目安	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

開封してから
では遅い!!



【2019年(平成31年)3月8日金曜日 日本経済新聞記事から引用】

「標的型メール」昨年最多の6,740件

2017年比で11.8%増え、通年の統計がある2012年以降で最も多かった。

公的機関や企業を狙った「標的型メール」が増え続けている。

受信者がウイルスを仕込んだ添付ファイルをうっかり開いてしまうよう、メールの題名や内容は年々巧妙化。事前にやり取りを重ねて相手を油断させるなど、周到なケースもある。インターネットの闇に潜む攻撃者は、あの手この手で人間の心理の隙を突こうとしている。

「標的型メール」は、添付ファイルを開いたり、記載されたURLをクリックしたりすると端末がウイルスに感染し、組織内のネットワークに侵入されてしまう。

警察庁によると、2018年に確認された標的型メール攻撃は6,740件に上り、前年に続き過去最多を更新。過去5年間で約4倍に増えている。

メールの文体も、かつては自動翻訳したような単語の誤用や不自然な言い回しも多かったが、年々自然なものになっている。取引先のふりをして偽の注文書を添付するなど、業務を装った内容が目立つという。

情報セキュリティ会社では、近年の標的型メールについて「何らかの方法で事前入手した本物のメールを基に文面や語句をまねるなどし、見分けにくいものが多い」と指摘。

「言葉遣いなどに少しでも違和感を覚えたら、送信元のアドレスをチェックしたり相手に電話で確認したりするなど、慎重に対応することが必要だ」と話している。

4. お知らせ

ユーザ協会へのお届け事項に変更はありませんでしょうか?

事業者名・所在地・代表者名・役職名・連絡先電話番号・FAX番号・eメールアドレス等、お届けいただいております事項に変更等がございましたら、協会情報誌「テレコムフォーラム」のお届けができなくなる場合がありますので、大変お手数ですが事務局までご連絡いただきますようお願いいたします。