

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

1. 【北京都地区】電話対応コンクール事前対策セミナーのご案内

2019年度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・対策・心構え等について解説をさせていただきます。

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。



- ◇日時
- 宮津会場 2019年6月4日(火)
13:00~16:45
※受付 12:45~
 - 福知山会場 2019年6月6日(木)
13:00~16:45
※受付 12:45~



- ◇会場
- 宮津会場 宮津商工会議所 3階大会議室
宮津市字鶴賀2054-1
 - 福知山会場 市民交流プラザふくちやま
3階視聴覚室
福知山市駅前町400



- ◇講師 mm.ユアーズ 代表 吉見さつき 氏

- ◇定員 各会場40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でお申込みください。
<http://www.pi.jtua.or.jp/kyoto/>

- ◇申込締切 2019年5月17日(金)

- ◇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. 対応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。

多くの皆様のチャレンジをお待ちしています!!

京都地区の事前対策セミナーは、現在参加募集中です。

※申込は5月8日(水)まで。お急ぎください!

2. 電話対応技能検定（もしもし検定）2級のご案内

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 5月15日(水) 9:30～17:00(6時間30分)	○電話対応の基本 ○伝え方、聴き方の基本 ○日本語の特徴 ○電話対応のメディエーションの基礎 ○電話対応のアサーションの基礎 ○電話対応のカウンセリング・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】
	2019年 5月31日(金) 9:30～17:00(6時間30分)	
	2019年 6月5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いたします。	2019年 6月5日(水) 【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>で受験番号順に行う) ※合格結果は後日郵送(試験後約1ヶ月程)にて受験者宛に送ります。 ※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点満点の70点以上。	

- ◆費用

一般価格	39,000円(税別)	検定料:	6,000円(税別)
会員価格	33,000円(税別)	検定料:	6,000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
 ※会場内での食事はご遠慮願います。
- ◆受講対象

電話対応技能検定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(電話対応技能検定指導者級資格取得者)
- ◆申込期限

2019年5月8日(水)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
 - 再受験の方は、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級から受験(とび級)される場合は、3級の必須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30年度電話対応技能検定受検状況

級別	事業所数	受検者数	合格者数	合格率
1	8	8	1	12.5%
2	20	22	9	40.9%
3	4級資格有	10	15	86.7%
	4級資格無	14	16	81.3%
	計	24	31	83.9%
4	17	21	11	52.4%
合計	69	82	47	57.3%

平成30年度も多くの方々に受検していただき、ありがとうございました。



※2019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. 「フレッシュ社員等役立つビジネスマナー研修」開催

2019年度新規採用された方及び概ね入社後3年目までの方等を対象に「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、ロールプレイングを取り入れた実践形式で学んでいただきました。今年からは新たに「ビジネスマールの基本」をカリキュラムに取り入れました。

電話対応のロールプレイングは皆さん苦慮されている様子でした。最近は、携帯・スマートホン等を利用し、言葉で話すことから、文字・動画（映像）を使ったコミュニケーションに慣れている影響もあるようです。

今後は各企業様において、学ばれたことを糧とし大いに研鑽を積み、大いにご活躍されますことを期待しています。



■ 京都協会

開催日 : 4月4日
開催場所 : 京都テルサ
参加者数 : 4社13名



■ 北京都協会

開催日 : 4月3日
開催場所 : 福知山会場
(NTT福知山ビル)
参加者数 : 13社22名



開催日 : 4月5日
開催場所 : 綾部会場
(I・Tビル)
参加者数 : 6社47名



※そのほか、各企業様独自の新社員（職員）研修に契約講師の派遣をご用命いただきました。
※北京都協会舞鶴会場の研修は、4月18日に開催します。編集の都合により次号で報告します。

4. 「標的型攻撃メール予防訓練サービス」のご案内



開封してから
では遅い!!

ユーザ協会では、今年度も会員様を対象に無料で「標的型攻撃メール予防訓練サービス」を提供します。

自社の実態を把握するためにも一度トライアルしませんか？

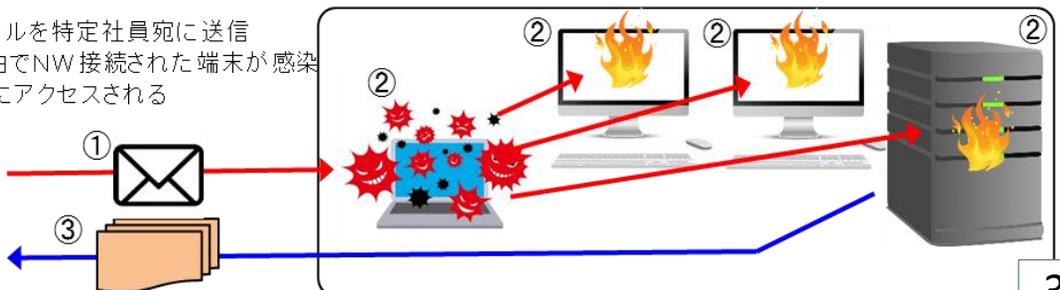
あなたの会社も狙われている？！

**「標的型攻撃メール予防訓練サービス」
(1会員最大10名 無料)**

**※今年度第2回参加受付中！！ 5/26締切！！
詳細は京都支部ホームページをご覧ください！！**

標的型メール攻撃の流れ

- ① ウィルスファイルが付いたメールを特定社員宛に送信
- ② 開封した社員の端末経由でNW接続された端末が感染
- ③ サーバー等の重要情報にアクセスされる



2019年度 電話応対コンクールに参加を！！

社内の電話応対技能向上施策として、
是非コンクールを活用してください！！



電話応対コンクールは、各企業様社員の電話応対と応対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年度電話応対コンクールの京都支部内スケジュールは下表のとおり予定しています。
昨年まで参加していただいた経験者の皆様、今回初めて参加を考えておられる皆様等多くの皆様のご参加を心からお待ちしています。



同じ問題に取り組むことを通じ切磋琢磨し、参加事業所様間の交流を深め情報等を共有し、皆様の電話応対技能の向上にお役立ていただきたいと思います。

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	▲17(金)																								
	京都協会	▲4(火) *宮津 ▲6(木) *福知山																								
各地区協会予選	京都協会	一次予選	6(木) 21(金) 3(水) 12(金) ← エントリー期間 →																							
	京都協会	二次予選	▲3(火)																							
	京都協会	一次予選	10(月) 21(金) 17(水) 19(金) ← エントリー期間 →																							
	京都協会	二次予選	▲30(火) PM予定 出場者向け研修会																							
京都府協会	一次予選	【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に京都府予選として実施予定。																								
京都府協会	二次予選	▲6(金)																								
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	▲4(金)																								
全国大会直前スキルアップ研修	京都市内で開催予定	▲24(木)																								
全国大会	中野サンプラザ(東京都)	22(金)▲																								

事前対策セミナーから皆さん一緒にスタートです！！

※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します。

「2019年度電話応対コンクール問題」を、
今すぐ京都支部ホームページでご覧ください

「2019年度電話応対コンクール問題」は、予選から全国大会までを通じた統一問題です。
事前対策セミナーでは、コンクールの審査員経験豊富な講師から問題の解説等を行いますので、初めての方も安心して参加してください。