

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年度年会費のご請求について

年会費の請求関係業務は、昨年度からNTTファイナンス株式会社へ委託し次のいずれかの方法により納付をお願いしております。

1. 委託先会社発行の請求に基づき委託先会社指定の金融機関口座へ振込
2. 各会員様指定預金口座からの口座振替（振込手数料不要）



2019年度年会費の御請求書は、6月下旬頃発送の予定で準備を進めております。

年会費は、協会事業活動を行うための貴重な財政基盤であります。どうかご理解を賜り、請求書が届きましたらお振込みいただきますようよろしくお願い申し上げます。

口座振替のお手続きをいただいております場合は、6月下旬にご指定の口座から引き落としさせていただきます予定です。

※大変便利な“口座振替”（振込手数料不要）をお勧めしています。ご希望される場合は、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。

1. 2019年度「電話対応コンクール」にご参加を！！

企業・社員様の電話対応技能向上施策として
「電話対応コンクール」を活用してください！！



電話対応は
企業の顔



「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、公益財団法人日本電信電話ユーザ協会が毎年実施しています。

同じ問題に取り組むことを通じ、参加企業・参加者間の交流を深め情報等を共有し切磋琢磨し、電話対応技能の向上にお役立てください。

初めての企業様も、初めてチャレンジされる方も、過去に出場経験のある方も、電話対応スキルを更に向上させたいとお考えの方も、是非ともご参加をいただきますようよろしくお願いいたします。

次ページに予選のご案内を記載しています！！

2. 電話対応コンクール「予選開始」のご案内

多くの企業様、多くの方々のチャレンジを お待ちしております！！



今年もいよいよ電話対応コンクール京都支部内予選を始めます。

皆様のご支援・ご協力で、今年も熱気ある予選会～京都府大会となりますようよろしく
お願いいたします。



	京都地区協会エリア	北京都地区協会エリア
実施期間	<p>2019年7月 3日(水) ～ 7月12日(金)</p> <p>※いずれも、10:00～18:00の間 ※ご希望の時間にエントリーしてください。 ただし、<u>次の時間帯はエントリーできません</u>のでご了承ください。 10:50～11:00、12:00～13:00 14:30～14:40、16:00～16:10</p>	<p>2019年7月17日(水) ～ 7月19日(金)</p> <p>※いずれも、10:00～18:00の間 ※ご希望の時間にエントリーしてください。 ただし、<u>次の時間帯はエントリーできません</u>のでご了承ください。 10:50～11:00、12:00～13:00 14:30～14:40、16:00～16:10</p>
実施方法	<p>「職場に居ながら方式」で行います。 エントリーしていただいた日時に各参加事業所様等ご指定の電話番号へ電話し、問題に基づき電話対応をしていただきます。 対応時間は、おひとり3分以内とします。</p> <p>【注】 エントリー時間前には、必ず登録電話機の前で待機していただき、審査がスムーズに実施できますよう皆様のご協力をよろしくお願いいたします。 不出の場合は、次の方へ進めさせていただく場合があります。</p> <p>問題は、予選から全国大会まで同じです。 【注】 1次予選（職場に居ながら方式）では、「お客様情報（お客様名、お問い合わせ内容）」は変更することなく、問題設定どおりで行います。 各地区協会予選（2次予選）、京都府大会は一部を複数パターンに変更する予定です。</p> <p>審査は、2019年度審査基準により行います。 詳細は、テレコムフォーラム4月号又はホームページをご覧ください。</p>	
参加人数枠	1会員企業様30名まで	
参加費用	<p>京都支部会員様：20名様まで無料。 ※21名様以上は、おひとり3,000円（税別） 会員様以外：おひとり3,000円（税別）</p>	
審査結果通知	<p>8月上旬頃までに1次予選結果（2次予選進出か否か）を通知いたします。 なお、審査結果のフィードバックを希望される場合は、結果通知に合わせ審査結果を通知をさせていただきますので、参加者登録の際「アドバイスレポート要否」に入力をお願いします。 フィードバックは、<u>審査1件毎に1,000円（税別）</u>とさせていただきます。</p> <p>【注】 北京都地区で「職場に居ながら方式」を実施しない場合の扱いは、別途連絡します。</p>	
申込方法	<p>http://www.pi.jtua.or.jp/kyoto/</p> <p>◆京都支部ホームページのトップ「居ながら予選会予約はこちらから」をご確認のうえ、お申し込みください。 操作方法・入力手順は、ホームページに掲載しています。 ◆お申込みはホームページからのみとさせていただきます。</p>	
申込受付期間	6月6日(木)～6月21日(金)	6月10日(月)～6月21日(金)

【注】
昨年度から変更します

※北京都地区は、エントリーの状況により「職場に居ながら方式」による一次予選は実施をせず、9月6日(金)＜予定＞に集合方式による北京都予選を実施します

今年のコンクール問題・審査基準等詳細及び京都支部内スケジュールは、京都支部ホームページでご確認をお願いします。

3. 企業電話対応コンテスト 参加企業募集！

企業において、顧客との重要な接点の場となる「電話対応」。「技術や商品による他社との差異化が難しくなった」と言われる今の時代だからこそ、「CS（顧客満足）」を左右する電話対応教育の重要性が高まっています。

公益財団法人日本電信電話ユーザ協会では、企業の皆様に顧客満足度向上を進める経営にお役立ていただくため、企業電話対応コンテストを実施しています。

※詳細は
ホームページの
ご案内を！！

6月1日より
申込受付開始！

4. 京都独自「電話対応診断」実施のご案内



今年度も、京都独自問題による「電話対応診断」を実施します。

電話対応コンクール・企業電話対応コンテストとは別に、ユーザ協会契約講師が登録していただいた参加企業様の職場等へ直接電話をさせていただき、問題に基づく電話対応模様を診断しその結果をフィードバックします。

コンクール・コンテストとの併用実施による電話対応の更なるレベルアップに、是非ご活用ください。

実施要領	
実施日時	1. 2019年6月13日（木） 2. " 6月14日（金） ※各日とも9：30～17：00の間 3. " 7月23日（火） ただし、途中休憩を設定します 4. " 7月24日（水）
実施方法	「職場に居ながら方式」とします。 予めご希望日時を予約していただき、各参加事業所様ご指定の電話番号へ電話をし、問題に基づき電話対応をしていただきます。 対応時間は、おひとり3分以内とします。 <hr/> 1. ユーザ協会契約講師が電話対応基本技術（あいさつ、言葉使い、正確さ等）及び、全体の印象（明るさ、聞きとりやすさ、親切さ等）を診断し、評価を行うとともに、今後の改善点についてコメントいたします。 2. 診断用問題に基づき、予めスクリプトを考えていただきます。診断時実施時は、各自作成されたスクリプトを見ながらの対応は可能です。
問題	京都支部作成の問題とし、お申し込み後準備ができしだいお送りさせていただきます。
参加人員数	制限は設けませんが、調整をさせていただく場合があります。
参加費用	京都支部会員様：5名様まで無料。6名様以上はおひとり3,000円（税別）。 会員様以外：おひとり6,000円（税別） ※電話対応診断表及び録音CDの送付を含む。 ※実施後、請求書をお送りしますので振込をお願いします。
診断結果通知	参加企業様毎に、電話対応診断結果（診断表及び録音CD）を送付予定です。 ■6月13・14日診断実施分：6月下旬を予定 ■7月23・24日診断実施分：8月上旬を予定
申込方法	京都支部ホームページをご確認のうえ、必ず専用申し込みフォームでお申し込みください。 http://www.pi.jtua.or.jp/kyoto/
申込期間	■6月13・14日診断実施分：5月30日（木）～6月10日（月） ■7月23・24日診断実施分：7月1日（月）～7月12日（金）
その他	1. おひとり当たり3分以内の対応時間としていますが、お申込時には、おひとりあたり5分の時間設定とさせていただきます。 2. 同じ電話番号で連続して診断をご希望された場合は、複数名連続して実施させていただきます場合があります。診断者の指示により対応をお願いします。

5. 北京都協会「ビジネスマナー研修」開催

4月18日（木）舞鶴商工会議所ホールにおいて、舞鶴商工会議所との共催による「2019年度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。



※福知山会場・綾部会場の開催模様は、5月号に掲載しました。

6. 「電話応対技能検定（もしもし検定）」の実施



3級受検講座・検定

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6月19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6月26日(水) 9:30~17:00(6時間30分)	
	2019年7月3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7月3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 **2019年6月10日(月)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、6月28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 **2019年7月3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 **ONTT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)
ONTT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6月21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。