

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

必見!!

4ページに、会員様**無料**サービス施策を掲載!!

1. 「ICT&コミュニケーションセミナー」開催のご案内

参加申込等詳細は、同封のチラシをご覧ください!!

■開催日時:2019年7月25日(木)13:30~16:00

■開催場所:京都市勧業館みやこめっせ 地下1階 大会議室

「NTT WEST COLLECTION in KYOTO」と同時開催

第2部は、テレビ番組のコメンテーターとして活躍されています

「伊藤聡子さん」が講師です

※ユーザ協会会員様は“無料”。 ※先着80名様。お申込みはお早めに。



2. 2019年度「電話対応コンクール」情報

～ 今年度のコンクール関係スケジュールは、京都支部ホームページをご覧ください ～

予選を開始します! 京都府代表を目指して頑張りましょう!

●京都地区協会 : 7月 3日(水) ~ 7月12日(金)

●北京都地区協会 : 7月17日(水) ~ 7月19日(金)

※北京都は、エントリー人数によっては9月6日(金)到北京都予選として実施



一次予選(職場に居ながら方式)は問題設定どおりとしますが、**電話対応終了の後、一旦電話は切電せずに、模擬対応者の「メッセージをどうぞ」の後、留守番電話へのメッセージ録音(30秒以内)**をしてください。

*留守番電話は**30秒**で切電します



お願い!!!

- ★エントリーしていただきました時間前には**必ず登録電話機の前で待機**をお願いします。
- ★エントリー日時に競技ができない場合は、必ず事前に事務局まで連絡をお願いします。

スムーズな予選進行に皆様のご協力をお願いします。

3. 「企業電話対応コンテスト」参加企業を募集中！！

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別化が難しくなった」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。是非ご活用ください。

お客さまへ真心こめて届けたい満足、そして安心感。

6月1日より申込受付中！

企業電話対応コンテスト 電話対応力の向上＝CS（顧客満足）の向上



概要	ユーザ協会の専門スタッフが「仮のお客さま」となって企業に電話をかけ、その際の電話対応について、専門家が客観的に業種別の評価を行い、優秀企業を表彰します。	
スケジュール	6月1日（土）～7月20日（土）	申込受付
	7月下旬～9月中旬	参加企業への電話
	11月22日（金）	結果発表及び表彰式 ※電話対応コンクール全国大会会場にて実施（東京都中野区）
申込方法	詳細は、日本電信電話ユーザ協会のホームページ「企業電話対応コンテスト」をご覧ください。申込部門は、つぎの4部門です。 「商業・金融部門」「工業・公益部門」「サービス部門」「コールセンター等電話対応専門部門」 <input type="text" value="日本電信電話ユーザ協会 企業電話対応コンテスト"/> http://www.juta.or.jp/education/contest/	
参加料	会員 10,000円（税別） 一般13,000円（税別） ※1診断先（1電話番号）あたりの参加料。IVR利用の場合は、最終接続先を1診断先とします。	
結果の報告	結果は「報告書」として改善のアドバイスを書く企業別にフィードバックしますので、企業における電話対応サービス向上、CS（顧客満足）経営の指針として活用いただけます。「報告書」及び「審査結果」については、2019年11月上旬に発送を予定しています。	

～昨年度参加された企業様のコメント～

弱みを強みに変えていくことができるのも、コンテスト参加の意義だと感じております。




念願の会長賞受賞、そして昨年続くゴールドランク企業継続を大変嬉しく思います。お客さまの声をしっかりと受け止め、一人ひとりの状況に合わせたご案内を心がけてきたことが会長賞受賞につながったと感じております。コンテストは、自分たちが設定した評価基準や目標値が、お客さまの満足につながっているかを客観的に確かめる良い機会です。またいただくコメントで、お客さまの望む対応もはっきりと分かります。そして個人とセンター全体の傾向を知り、弱みを強みに変えていくことができるのも、参加の意義だと感じております。

動画
公開中

会長賞を受賞した企業の実際の対応模様（音声）をホームページで公開しています。優秀企業の対応を学び、貴社の電話対応の品質向上にご活用ください。また、会長賞及び理事長賞を受賞された企業の紹介、取り組みなどを映像で公開しています。

「企業電話対応コンテスト」で検索
<http://www.jtua.or.jp/education/contest/>

4. 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) <small>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~)</small>	2019年 7月24日 (水) 9:30~17:00(6時間30分)	<ul style="list-style-type: none"> ○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 7月31日 (水) 9:30~17:00(6時間30分)	
	2019年 8月7日 (水) 9:30~11:30(2時間)	
試験 <small>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。</small>	2019年 8月7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 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7月12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。



5. 2019年度「理事会」を開催しました

2019年度、京都地区協会及び北京都地区協会理事会を開催しました。

平成30年度事業活動報告・収支決算報告・会計監査報告、役員の変更、2019年度事業活動計画(案)・収支予算(案)等について審議を行い、議案どおり承認されました。

理事会後、NTT西日本京都支店様からNTT西日本の最新事業動向等についてご説明をいただきました。

■京都地区協会理事会

開催日時：2019年5月20日(月)

開催場所：ホテル日航プリンセス京都



■北京都地区協会理事会

開催日時：2019年5月30日(木)

開催場所：舞鶴グランドホテル



6. 「標的型攻撃メール予防訓練サービス」のご案内

会員様は **“無料”** で実施できます

※セキュリティ対策、まずは確認からはじめませんか？

この機会にあなたの企業の **標的型攻撃メール**への意識チェックしませんか？



うちはきっと怪しいメールを開かないから大丈夫っ！

本当にそうですか？開いてしまったら被害は甚大！
そうなる前に、お客様企業内のセキュリティ意識から確認してみませんか？



只今、2019年度第4回申込受付中！！

※昨年度まで参加された会員様も新たに参加可能です

*詳細・お申し込みは京都支部HPから ⇒ URL:<http://www.pi.jtua.or.jp/kyoto/>

7. 「eラーニングサービス」のご案内

< インターネット学習 > eラーニングを会員様へ **“無料”** で提供します

いつでもどこでも社員研修を実施できます

■研修の悩み

時間がない

場所がない

研修メニュー…

予算がかかる

効果測定が…



受講者がパソコンを使い
インターネットを利用して
学習できる

- ・ビジネスマインド
- ・ビジネススキル
- ・マーケティング
- ・情報セキュリティ
- ・ハラスメント
- ・生産性向上「RPA」

只今、2019年度第4回申込受付中！！

*詳細・お申し込みは京都支部HPから ⇒ URL : <http://www.pi.jtua.or.jp/kyoto/>

「電話対応診断(京都独自)7月実施分」参加申込受付中！！

京都支部ニュース6月号で詳細をご案内していますが、**7月23・24日実施分の参加申込は、7月1日～7月12日**となっています。お申込みお待ちしております。

2019年度年会費納付のお願い！！

今年度の年会費請求書を送付させていただいています。ご確認をいただき、お振込みいただきますようよろしくお願いいたします。 ※口座振替による方は除く

新規入会会員様募集中！！

京都地区協会・北京都地区協会では新規入会会員様を募集しています。

会員様のお知り合いの企業様等をご紹介ください。ご紹介いただきました企業様等へはユーザ協会事務局がご入会の手続きをさせていただきます。