

# 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](mailto:jtua-kyoto@jtua.or.jp)

## 2020年電話対応コンクール関連情報

### 「初参加予定企業様等勉強会」の開催予定

今年初めて電話対応コンクールに参加をお考えの企業様、社内指導担当様、競技参加者様を対象に「初出場者対策勉強会」を予定しています。

コンクールを通じて、ICT・AI時代に相応しい電話対応技能のレベルアップをぜざすとともに、CS経営の更なる推進にお役立てください。

■開催予定日 : 2020年4月24日(金) 午後

■開催予定場所 : 京都市内

○コンクールの概要

○対応スクリプトの作成方法

○練習・指導方法 等々

\* 京都地区・北京都地区合同開催

\* 詳細は、3月下旬頃京都支部ホームページでご案内

## 1. 「対面・電話クレーム対応研修」を開催しました

■北京都地区：1月15日(水) NTT福知山本館ビル

■京都地区：1月30日(木) ハートピア京都

【講師：com.企画 代表 小堀 恭子氏】

### ☆☆☆研修テキストから一部をご紹介します☆☆☆

- クレームとは本来、当然の権利の主張・要求。
- クレーム対応はマニュアルではできない。  
人も違えば状況も違う。原因も違えばケースも違う。そのクレームを一律のマニュアルで処理しようとするれば必ず失敗する。
- その都度、真剣に考えて判断し、誠実に正直に対応することが究極のクレーム対応である。
- スキルやマニュアルよりも、対応者の「人間性」でその良し悪しが決まる。
- 「あなたでよかった」と思ってもらえる対応をめざす。
- 感情的なクレームにも決して臆することなく、しっかり聴いて情報を集め、更に訊いて情報を整理し判断し、事実関係を明確に。
- クレームをビジネスチャンスに。減らすだけでなく、プラスに転換。



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に  
御礼申し上げます。

### ★★★受講者の方のアンケートにご意見等をいただきました★★★

- ・とても勉強になった。職場で活かしたい。
- ・ロールプレイング指導が分かり易く、注意点等が理解できた。
- ・研修参加が日々の仕事の改善や反省の機会となる。
- ・細かなアドバイスがあり実践につながりやすい。
- ・クレームを避け、上司などへつなぐことを考えていたが、しっかり対応できるようにしたい。
- ・頭でわかっていても実践できていないことに気づいた。
- ・慣れた対応をしてしまいがちだが、一つ一つを緊張しながらスキルアップしたい。
- ・今後も定期的に開催してほしい。

## 2. 「2020年度主な事業予定（2020.2月現在）」のご案内

各事業の開催案内については、**その都度ホームページへの掲載及び京都支部ニュースを通じお知らせ**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事業等があります。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願います。



**電話対応コンクール、各種研修・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												
		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														
フレッシュ社員等役立つ ビジネスマナー研修	2020新規採用社員、2019中途採用社員等を対象にしたビジネスマナーや電話応対・ビジネスメールの基本を指導 京都地区協会：4月3日（金） 北京都地区協会：福知山4月3日（金）、綾部4月7日（火） 舞鶴4月21日（火）	★												
ビジネスマナー等 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応対等の基本を指導									★				
対面・電話クレーム応対研修	お客様等の心理状態を理解し適切なクレーム応対・話し方・言葉使いなどを指導						★							
ビジネスメール基礎講座	社内用・社外用等で作成するビジネスメールの基礎知識・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					★								
電話応対技能検定 (もしもし検定) ※3・2・1級は前月に 受験講座を実施	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							★						
電話応対コンクール	初出場者対象勉強会	京都地区協会・北京都地区協会合同開催：4月下旬 京都市内	★											
	事前対策セミナー	京都地区協会：5月中旬 京都市内 北京都地区協会：5月下旬 福知山及び宮津		★										
	一次予選 *職場に居ながら方式	京都地区協会：7月上旬～中旬 *1D1Pは、6/上～中 北京都地区協会：7月中旬～下旬 *1D1Pは、6/上～中				★								
	二次予選 *集合方式	京都地区協会：9月上旬 北京都地区協会：9月上旬						★						
	京都府大会直前スナック 実践研修	京都府大会出場予定者の内希望者を対象に各地区協会毎に開催予定 9月中旬～下旬							★					
	京都府大会	各地区協会二次予選通過による競技により京都府代表を決定 ※会場：ハーピア京都								★10/6（火）				
	全国大会直前スナック 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月下旬を予定 *3支部合同開催								★				
	全国大会	会場：広島市文化交流会館（広島市中区）											★11/20（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											★11/20（金）	
ICT活用推進事業														
NTTとの連携施策	NTT WEST COLLECTION	NTT：機器展示商談会（京都） U協会：ICTセミナー ※調整中					★			★				
	情報機器フェア	NTT：機器展示商談会 U協会：ICTセミナー ※調整中											★ 京都	
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					★			★				
	ミニセミナー	各地区協会理事会開催時に、NTT京都支店幹部等によるミニセミナーを開催				★								
	近畿6支部合同セミナー	近畿事業推進部・6支部合同によるセミナーを開催											★	
	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）												
その他事業等														
理事会		京都地区協会：5月中旬～下旬 北京都地区協会：5月下旬 京都支部（書面）：6月下旬		★	★									
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西日本福山ビル他）							★	★				
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												
新規会員拡大及び退会抑止		・電話帳取次情報に基づく入会フォローの実施 ・各種施策実施時を通じた勧奨活動 ・各商工会議所様、商工会様会報誌等による勧奨活動 ・事業への参加、各種割引等の適及による退会抑止 *支部ニュースに毎月特典掲載												

3月下旬頃  
ホームページで  
ご案内予定！

### 3. 「2020年度もしもし検定講座・検定」開催予定のご案内



電話応対技能検定（もしもし検定）は、電話応対などのお客様対応のエキスパートとして、また、あらゆるビジネスシーンにおいて必要なコミュニケーション知識のスキルアップとして、自分を磨くことのできる検定試験です。



**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	15	水	9:30~17:00	3級講座①
	22	水	9:30~17:00	3級講座②
	24	金	9:30~17:00	4級合格者のための3級講座
5	<b>13</b>	<b>水</b>	<b>9:30~17:00</b>	<b>3級実技講座、3・4級検定（筆記・3級実技）</b>
	20	水	9:30~17:00	2級講座①
	27	水	9:30~17:00	2級講座②
6	<b>3</b>	<b>水</b>	<b>9:30~17:00</b>	<b>2級実技講座、検定（筆記・実技）</b>
	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
7	<b>1</b>	<b>水</b>	<b>9:30~17:00</b>	<b>3級実技講座、3・4級検定（筆記・3級実技）</b>
	22	水	9:30~17:00	2級講座①
	29	水	9:30~17:00	2級講座②
8	<b>5</b>	<b>水</b>	<b>9:30~17:00</b>	<b>2級実技講座、検定（筆記・実技）</b>
	21	金	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
9	<b>2</b>	<b>水</b>	<b>9:30~17:00</b>	<b>3級実技講座、3・4級検定（筆記・3級実技）</b>
	16	水	9:30~17:00	1級講座①
	30	水	9:30~17:00	1級講座②
10	<b>7</b>	<b>水</b>	<b>9:30~17:00</b>	<b>1級実技講座、検定（筆記）</b>
	<b>14</b>	<b>水</b>	<b>9:30~12:00</b>	<b>1級検定（実技）</b>
	21	水	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
11	<b>4</b>	<b>水</b>	<b>9:30~17:00</b>	<b>3級実技講座、3・4級検定（筆記・3級実技）</b>
	16	月	9:30~17:00	2級講座①
	25	水	9:30~17:00	2級講座②
12	<b>2</b>	<b>水</b>	<b>9:30~17:00</b>	<b>2級実技講座、検定（筆記・実技）</b>
1	20	水	9:30~17:00	2級講座①
	27	水	9:30~17:00	2級講座②
2	<b>3</b>	<b>水</b>	<b>9:30~17:00</b>	<b>2級実技講座、検定（筆記・実技）</b>

「電話応対技能検定（もしもし検定）」に  
チャレンジして更に自分を磨こう！

- ★ 2020年（令和2年）1月27日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
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。
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。
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。
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。
指導者級 （S級）	電話応対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。



※もしもし検定の詳細は、ユーザ協会ホームページをご覧ください。

<http://www.jtua.or.jp/education/moshimoshi/>

# 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！！

## ビジネス電話に慣れていない新入社員の方々の不安を解消し、企業様の戦力に！

京都支部ニュース2月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付けていただけるカリキュラムです。お早めにお申込みください。

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。



開催地	開催日時等	開催場所	申込締切日
京 都	2020年（令和2年）4月3日（金） 10：00～16：45	京都リサーチパーク 東地区1号館4F A会議室	2020年（令和2年） 3月23日（月）
福知山	2020年（令和2年）4月3日（金） 9：30～16：30	市民交流プラザふくちやま 会議室3-3	2020年（令和2年） 3月23日（月）
綾 部	2020年（令和2年）4月7日（火） 9：00～17：00	綾部I・Tビル 2Fホール	2020年（令和2年） 3月23日（月）
舞 鶴	2020年（令和2年）4月21日（火） 9：30～16：30	舞鶴市商工観光センター 3F舞鶴商工会議所	2020年（令和2年） 4月7日（火）

## 新規入会会員様募集！！



「ICT活用推進」と「電話対応教育」で、貴社の経営の品質向上に貢献します。

### ICT活用推進

ICT活用でビジネス課題の解決を。



### 電話対応教育

電話対応教育でお客様満足(CS)の向上を。



### 会員特典

#### ◎各種セミナー等の参加料割引

電話対応研修会・セミナー、ICTセミナー、ビジネスセミナーの参加料の割引（一部は無料）

#### ◎電話対応コンクールの参加料が無料

非会員企業の参加料は3,000円（税別）

#### ◎企業電話対応コンテストの参加料が割引

非会員企業の参加料は13,000円（税別）  
会員企業は10,000円（税別）

#### ◎テレコムフォーラム誌の年間購読料が無料

非会員企業の年間購読料は3,500円（税込・送料込）

#### ◎電話帳・iタウンページの広告料割引

タウンページ（電話帳）、iタウンページの広告掲載料及びiタウンページの広告制作料が会員特別価格

#### ◎各種出版物の割引

ユーザ協会発行「電話対応コンクール全国大会DVD」、日本経済新聞社出版社発行「もしもし検定公式問題集」等、各種出版物が割引

上記の事業及び会員特典の詳細については、ユーザ協会ホームページでご確認ください。

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