

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 <https://www.pi.jtua.or.jp/kyoto/>
E-mail jtua-kyoto@jtua.or.jp

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？

事業所名・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、お届けの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誌」等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。



1. 「社会人に役立つビジネスマナー研修」のご案内

宮津商工会議所主催、(公財)日本電信電話ユーザ協会北京都地区協会共催による「社会人に役立つビジネスマナー研修」を開催します。
企業の更なるイメージアップに是非ご参加ください！！

- 開催日時：2020年4月28日(火) 10:00~17:00
- 開催場所：宮津商工会議所会議室
- 参加対象：新入社員の方からベテラン社員の方まで
- 講師：(公財)日本電信電話ユーザ協会契約講師
- 申込方法：ユーザ協会京都支部ホームページから申込フォーム又はFAXで、4月20日(月)までにお申込みください。



【カリキュラム】

- 社会人としての基本マナー
 - ・ビジネスマナーとは
 - ・ビジネスコミュニケーションの重要性
 - ・マナー5原則
- 来客・訪問・電話対応のマナー
 - ・洗練された接客対応での心構え
 - ・基本対応のロールプレイング 等



2. 2020年度電話対応コンクールスケジュール等について

“2020年度電話対応コンクール問題”は、ユーザ協会ホームページ又は、テレコムフォーラム誌4月号をご覧ください。

電話対応コンクールは、AI時代にも相応しい各事業所社員の電話対応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。

■2020年度電話対応コンクール関連事業のスケジュール(3月13日現在)

事業別	開催場所	4月			5月			6月			7月			8月			9月			10月			11月			記事
		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	
初出場者対策講座	京都テルサ 東館3階 D会議室			▲24(金)																						
事前対策セミナー	京都協会 京都商工会議所 7-E-F会議室				▲15(金)																					
	北京都協会 ・NTT福知山本館ビル1F ・宮津商工会議所 3F大会議室				▲22(金)*福知山 ▲29(金)*宮津																					
各地区協会予選	京都協会 一次予選 職場に居ながら方式							4(木) 19(金) *エントリ期間				1(水) 10(金)														
		地区予選 (二次予選)	未定																	▲1(火)						
	北京都協会 一次予選 職場に居ながら方式							9(水) 19(金) *エントリ期間				15(水) 7(金)														
		地区予選 (二次予選)	未定																		▲4(金)					
京都府大会直前スキルアップ実践研修	京都協会																								▲18(金)	京都府大会出場予定の内 希望者
	北京都協会																								▲25(金)	京都府大会出場予定の内 希望者
京都府大会	ハートピア京都 大会議室																								▲6(火)	
全国大会直前スキルアップ研修	メルパルク京都(予定)																								▲20(火)	選考、発表との合同開催 各府県代表者
全国大会	広島市文化交流会館 (広島市中区加古町3-3)																								20(金)▲	

「初出場者対策講座」と「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！！

今年度も、多くの皆様のチャレンジをお待ちしています！！

「 “ 初出場者 ” 対策講座 」のご案内

- ☆社内の電話応対力を高めたい、改善したい…… ☆電話応対コンクールに関心はあるが……?
 ☆初めて参加を考えているが、どのように指導したらいいの？ 勉強したらいいの？
 不安があるのですが…… **そのようにお考えの事業所様、是非ご参加下さい！！**



- ◇日 時 2020年4月24日(金) 13:30~16:45
 ◇会 場 京都テルサ 東館3階 D会議室
 京都市南区東九条下殿田町70番地 TEL: 075-692-3400
 ◇参加対象 2020年度の電話応対コンクールに、**初めて参加を予定されている**
 事業所の担当者・指導者様・競技参加予定の方、個人で参加を予定の方
 ◇定 員 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**
 ◇申込締切 2020年4月15日(水)

詳細は、同封のチラシを
ご覧ください！！

「 事前対策セミナー 」のご案内

2020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いたします。



	京都地区協会	北京都地区協会	
開催日時	2020年5月15日(金) 10:00~16:30 受付9:45~	2020年5月22日(金) 13:00~17:00 受付12:45~	2020年5月29日(金) 13:00~17:00 受付12:45~
開催場所	京都商工会議所 7-E-F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	NTT福知山本館ビル 1F 福知山市天田丸217-1 *竹下病院様向い	宮津商工会議所 3F会議室 宮津市鶴賀2054-1
定 員	80名程度	30名程度	30名程度
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	mm. ユアーズ 代表 吉見さつき氏	mm. ユアーズ 代表 吉見さつき氏
参加費用	無料	無料	無料
申込方法	京都支部ホームページをご確認のうえ、申込フォーム又はFAXでお申込みください。 https://www.pi.jtua.or.jp/kyoto/		
申込期限	2020年5月8日(金)	2020年5月15日(金)	2020年5月15日(金)
その他	1. コンクール問題は、事前に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。 3. 「初出場者対策講座」に参加された方も参加していただくことができます。		

3. 電話応対技能検定（もしもし検定）のご案内



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

<https://www.itua.or.jp/education/mosnimosn1/>

3級受検講座・検定

区分	日時	内容
講座 (3日間) ただし4級資格をお持ちの方は2日間 事情により変更が生じる場合があります。	2020年 4月15日(水) 2020年 4月22日(水) 各日9:30~17:00(合計13時間) *はじめて3級から受講される方 対象	〈基本科目〉【3日間15時間】 ○教養ある社会人として欠かさない人格のマナー ○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) *4級資格をお持ちの方は上記一部と電話応対の講座となります。
	2020年 4月24日(金) 9:30~17:00(6時間30分) *4級資格をお持ちの方 対象	
	2020年 5月13日(水) 9:30~11:30(2時間) *はじめて3級から受講される方 および 4級資格をお持ちの方 対象(共通)	
試験 実技試験が後日となる場合があります。その場合は事前にご連絡します。	2020年 5月13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) *4級資格をお持ちの方は免除 【実技試験】15:00~ 1人5分程度(試験部分は3分間)で受検番号順に行う。 ※合否は後日郵送(試験1ヶ月後程)にて連絡責任者様へお送りします。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点以上です。	



◆受講費用

3級講座 <はじめて3級から受講する方 対象>

一般価格 27,000円(税別) / 会員価格 21,000円(税別)

4級資格取得者用3級講座 <4級資格取得者の方 対象>

※4級合格者は3級基礎研修の一部と電話の研修(合計7時間以上)+実技試験のみで3級を受検出来ます。**筆記試験免除。**(ただし、4級合格日から2年以内)

一般価格 13,000円(税別) / 会員価格 10,000円(税別)

◆検定費用

5,000円(税別) 受付後、ご案内及び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)

◆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

2020年4月8日(水)までに、FAX又は京都支部ホームページからお申し込み下さい。

4級検定

◆試験日

2020年5月13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) 福知山市天田丸217-1(竹下病院様向かい)

◆申込期限

2020年4月22日(水)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さない人格のマナー ・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。

4. 2019年度「電話応対技能検定」受検状況

2019年度も「電話応対技能検定（もしもし検定）」に多くの方々に受検をいただき、ありがとうございました。**各級ともに高い合格率**となっています。各級合格されました方は、是非とも上位級の取得をめざしてチャレンジし、**更に自分を磨いて**ください。

級別	事業所数	受検者数	合格者数	合格率
1級	6	6	4	66.7%
2級	9	9	6	66.7%
3級	4級資格有	6	8	100.0%
	4級資格無	10	13	84.6%
		16	21	90.5%
4級	17	37	28	75.7%
合計	48	73	57	78.1%

★★お知らせ★★

☆2020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。
早めのお申込みをお願い致します。

5. 2020年度「ウイルス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。

セキュリティ対策
「まずは確認から」
はじめませんか？



■2020年度

「ウイルスメール（標的型攻撃メール）予防訓練」実施スケジュール（予定）

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
受付開始時期	4月9日	5月11日	6月10日	7月12日	8月11日	9月10日	10月11日	11月5日	12月13日	1月11日	2月9日
受付締切時期	4月24日	5月26日	6月25日	7月27日	8月26日	9月25日	10月26日	11月20日	12月28日	1月26日	2月24日
責任者への通知 メール発出時期	5月17日	6月18日	7月18日	8月19日	9月18日	10月18日	11月18日	12月13日	1月20日	2月18日	3月18日
訓練メール送信 時期	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
簡易レポート提出	6月上旬	7月上旬	8月上旬	9月上旬	10月上旬	11月上旬	12月上旬	1月上旬	2月上旬	3月上旬	4月上旬

※詳細は、京都支部ホームページをご覧ください。 <https://www.pi.jtua.or.jp/kyoto/>

6. 2020年度「eラーニングサービス」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。

<インターネット学習>
“いつでもどこでも”
社員研修が実施可能



■2020年度「eラーニング」実施スケジュール（予定）

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
受付開始時期	3月31日	4月30日	6月1日	7月1日	7月30日	8月31日	10月1日	11月1日	12月1日	1月4日	1月25日
受付締切時期	4月15日	5月15日	6月16日	7月16日	8月14日	9月15日	10月16日	11月16日	12月16日	1月15日	2月9日
責任者への通知メール 発出時期	5月8日	6月7日	7月9日	8月8日	9月6日	10月8日	11月8日	12月9日	1月8日	2月7日	3月3日
eラーニング実施開始	5月15日	6月15日	7月16日	8月17日	9月14日	10月15日	11月16日	12月16日	1月15日	2月15日	3月10日
eラーニング実施終了	6月5日	7月6日	8月6日	9月7日	10月5日	11月5日	12月7日	1月6日	2月5日	3月7日	3月31日
簡易レポート提出	6月中旬	7月中旬	8月中旬	9月中旬	10月中旬	11月中旬	12月中旬	1月中旬	2月中旬	3月中旬	4月中旬

※詳細は、京都支部ホームページをご覧ください。 <https://www.pi.jtua.or.jp/kyoto/>