

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 宮本 吉雄

〒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

企業電話対応コンテスト 参加企業 大募集!

2024 申込受付期間
5/1(水)~7/20(土)

普段の電話対応が審査の対象です

リアルとオンラインの共存が進む中、ビジネスにおける「電話」の重要性が再認識されています。一方で若年層の電話離れによる「電話恐怖症」の実態を各メディアがクローズアップ。お届けする報告書の審査結果や改善アドバイスを、電話対応品質やCSの向上策にぜひお役立てください。

1 スタッフが架電

7月下旬から、専門スタッフが仮のお客様となって、申し込みされた企業に電話をかけます。



2 電話に出た方が対応

電話を受けた方はコンテストの電話とは知らずに通常の電話対応をします。



3 仮のお客様として会話

専門スタッフは事前にホームページ等を参考にして対応内容を準備し会話をします。



4 専門家が審査

録音した対応内容を、専門家が審査し、審査結果及び改善のアドバイスを報告書にしてフィードバックします。(11月)



うれしい声が続々! 参加企業の声



証券業A社

企業電話対応コンテストは個人評価ではなく、センター全体の評価であることを意識し、従業員全員が、コンテストで高い評価を得るために一致団結して対応の改善活動に取り組んでいます。



製造業B社

同業他社だけでなく、幅広い業種の中で比較した時に自社の対応品質レベルを客観的に知る良い機会だと思いチャレンジしています。コンテストの参加により、お客様にとってどんな対応が良い対応なのか従業員全員に浸透してきました。



製造業C社

対応力の客観的評価や位置づけを知ることによって、対応力の更なる向上を図ることが顧客満足度の向上に繋がると考え参加しています。コンテストの結果が一つの指標となり、改善に向けた部内でのトレーニングを行うことでコミュニケーションも増え、意見交換を活発に行うようになりました。



建物管理
サービス業D社

全オペレーターが一丸となって、取り組む姿勢の結集を創り、勉強風土の醸成につなげることも参加する意義の一つと考えています。評価報告書のコメントに記載された内容は全オペレーターにフィードバックし共有しています。

概要

ユーザ協会の専門スタッフが「仮のお客様」となって業務中に電話をかけ、その際の電話対応について、専門家が客観的に評価を行い、優秀企業を表彰します。

参加料

一般 14,300円 (税込) 会員 11,000円 (税込)

詳細内容のご確認、お問合せ、お申込みはこちらから

参加のお申込みは、日本電信電話ユーザ協会ホームページの「企業電話対応コンテスト」内の「お申込みフォーム」からとなります。

日本電信電話ユーザ協会 企業電話対応コンテスト

<https://www.jtua.or.jp/education/contest/>



2024年度 電話応対コンクール「事前対策セミナー」開催します

2024年度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・心構え等の事前対策セミナーを下記のとおり開催いたします。皆様のご参加をお待ちしております。

京都
会場

2024年5月20日（月） 13:30～16:30 定員 70名程度
京都市下京区中堂寺町南町134
京都リサーチパーク西地区4号館B1Fバンケットホール

福知山
会場

2024年5月31日（金） 13:30～16:30 定員 30名程度
N T T 福知山ビル 1 階会議室（福知山市字天田小字犬丸217-1）

参加
対象

2024年度の電話応対コンクールに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

参加料

無 料

申込
締切

2024年5月10日（金）

申込
方法

下記、京都支部ホームページのW e b 申込みフォームをご利用ください
※先着順につき、定員となり次第締切らせていただきます。

今月のICTおすすめ講座

参加無料

デジタル技術が導く、地域課題の解決とまちづくりの推進
＜特別講演＞人口減少問題にどう立ち向かうのか



開催日時：2024年 5月14日(火) 15:00▶17:00 申込締切：5月14日(火) 12:00

増田 寛也 氏

日本郵政株式会社取締役兼代表執行役社長
元総務大臣、岩手県知事

聴 講 方 法

「Zoomウェビナー」にてライブ配信します。URL等詳細は、お申込み直後予約
確認メールにてお申込みメールアドレス宛にご案内致します。

お申し込みフォーム

<https://coubic.com/jtua-kinki/2361618>

「電話応対技能検定（もしもし検定）」ご案内

6月	18日（火）	3級講座①
	25日（火）	3級講座②
	28日（金）	4級合格者の3級講座
7月	3日（水）	3級4級検定
	23日（火）	1級講座①
	30日（火）	1級講座②
8月	7日（水）	1級実技講座、検定(筆記)（実技）



京都支部ホームページ

<https://www.pi.jtua.or.jp/kyoto/>