

# 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

〒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](mailto:jtua-kyoto@jtua.or.jp)

## 企業電話対応コンテスト

2025年参加企業様 大募集!

2025年 締め切り間近!

7月20日(日)まで

### 普段の電話対応が審査の対象です

昨年度は全国から多数の企業様がエントリー!!

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)



#### 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/>



全国企業と比較して、皆さんの電話対応のレベルはどのような状況か？ 毎年ご参加いただくことで、対応品質のレベルは向上しているのか？ 比較する材料としてもご活用ください。

### うれしい声が続々! 参加企業の声

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。

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が従業員全員に浸透してきました。

# 電話対応技能検定 4級 IBT方式（インターネット方式）がスタート! さらに受検していただきやすくなりました!

いつも電話対応技能検定（通称「もしもし検定」）をご利用いただき、誠にありがとうございます。  
特に4級については、これまで61,990人の方に受検いただいております。（2025年1月現在）  
この度、4級検定試験において、**2025年6月より隔月でIBT方式(インターネット方式)を導入**  
する運びとなりました。社会人の方はもちろん、就職を控えた学生の皆さまにも、より受検しやすい  
環境をご提供できるようになります。ぜひ、多数の皆さまのご受検をお待ちしております。

## 【4級IBT方式の概要】

### (1) 4級IBT試験月

偶数月に実施（2月・4月・6月・8月・10月・12月）

**※京都支部では、2025年6月以降、集合形式の4級検定試験の実施予定はありません。**

### (2) 試験期間・時間

・検定試験実施月の第1水曜日～第3水曜日

・検定実施可能時間：6時～22時 ※深夜帯を除く時間に受検していただけます。

・検定時間：40分（四択問題を20問）

### (3) 検定費用

2,200円（消費税込み）

### (4) お支払い方法

クレジットカード決済、コンビニ決済、ペイジー決済 ※お支払いは個人でのお払いのみとなります。

### (5) 検定実施方法

・パソコンから、お申込み、受検いただけます。**お申込み・受検にはカメラ機能が必要です。**

・合否結果は即時表示されます。

※IBTは、ご自身等のパソコンからのお申込みとなります。**お申込みのパソコンと受検時のパソコンは  
同じものでお願いいたします。**（カメラ機能が異なると本人認証ができないことがあるため）

なお、スマートフォンは文字が小さくなりますのでご利用できません。

タブレットは推奨対象外で動作を保証できませんので、パソコンからお願いいたします。

詳しくは京都支部ホームページまで <https://www.pi.jtua.or.jp/kyoto/>

## 「電話対応技能検定（もしもし検定）」ご案内

**8月** 6日(水) 1級実技講座、検定（筆記）（実技）  
6日(水)～15日(水) 4級検定（インターネット方式）

**9月** 17日(水) 2級講座①  
24日(水) 2級講座②

**10月** 1日(水) 2級実技講座、検定（筆記）（実技）  
1日(水)～10日(水) 4級検定（インターネット方式）

