



かわら版



～ 事業所ユーザの皆さまに“旬な情報を旬に提供” ～ H 28年 10月号 毎月発行

発行:(公財)日本電信電話ユーザ協会 宮城支部事務局 Tel:022-214-7011 Fax:022-214-7012
情報満載のホームページ <http://www.pi.jtua.or.jp/miyagi/>

URLが変わりました。

電話対応コンクール地区大会入賞者決定！！

平成28年度 電話対応コンクール各地区・テープ審査大会が開催されました。各地区・テープ審査大会
合計**137名**が参加し、厳正なる審査の結果 以下の方々が入賞されました。

●仙台広域地区大会(8月30日) 参加者数：42名/17事業所

優 勝	若柳 誉美	(株)エヌ・ティ・ティ エムイー ネットワークビジネス事業本部 OCNサポートビジネス部
準優勝	我妻 澄美	(株)菓匠三全 仙台南エリア
優秀賞	原田 有理子	(株)菓匠三全 営業本部
優秀賞	鈴木 博美	(株)エヌ・ティ・ティ・ソルコ サービス統括本部 情報案内部門 仙台センター
優秀賞	高橋 雪江	佐川急便(株) 仙台営業所
優秀賞	柴山 美紀	(株)NTT東日本-南関東 サービスサポート部 テクニカルサービスセンタ 宮城フロント
優秀賞	三浦 聡司	(株)NTT東日本-東北 オフィス営業部 ビジネスコンタクトセンタ
優秀賞	高杉 千鶴子	(株)NTT東日本-南関東 サービスサポート部 テクニカルサービスセンタ 宮城フロント
優秀賞	上田 美咲	(株)NTT東日本-南関東 サービスサポート部 テクニカルサービスセンタ 宮城フロント
優秀賞	藤原 香織	(株)菓匠三全 仙台南エリア

●仙南地区大会(9月6日) 参加者数：9名/4事業所

優 勝	遠藤 有理子	(株)菓匠三全
優秀賞	吉田 剛	(株)菓匠三全

●古川広域地区大会(9月7日) 参加者数：11名/6事業所

優 勝	阿部 美月	(株)菓匠三全 古川エリア
準優勝	菊池 知美	(株)菓匠三全 古川エリア
優秀賞	庄子 真理子	ヤマトコンタクトサービス(株) 登米コンタクトセンター

●石巻地区大会(8月24日) 参加者数：5名/2事業所

【以下 敬称略】

優 勝	田村 洋子	ヤマト運輸(株) 石巻支店
優秀賞	大友 由紀	(株)菓匠三全 石巻エリア

●気仙沼地区大会(8月25日) 参加者数：5名/3事業所

優 勝	赤間 タ子	ヤマト運輸(株) 気仙沼支店
優秀賞	小野寺 亜衣	ドコモショップ気仙沼店

●テープ審査大会(8月19日・22日)：参加者数：65名/27事業所

優 勝	二階堂 美紀	佐川急便(株) 若柳営業所
準優勝	山田 若奈	アニコム損害保険(株) 東北支店
優秀賞	近藤 洋子	キャンシステムアンドサポート(株)
優秀賞	高橋 智鶴	(株)菓匠三全 仙台北エリア
優秀賞	加藤 博子	佐川急便(株) 仙台泉営業所
優秀賞	内海 明子	佐川急便(株) 仙台営業所
優秀賞	阿部 勇樹	(株)エヌ・ティ・ティ エムイー ネットワークビジネス事業本部 OCNサポートビジネス部
優秀賞	細田 真里子	(株)菓匠三全 仙台南エリア
優秀賞	高橋 澄江	損害保険ジャパン日本興亜(株) 仙台保険金サービス課
優秀賞	幸田 勉	キャンシステムアンドサポート(株)



■■■電話対応コンクール（宮城県大会）の開催■■■

●日 時：平成28年10月3日(月) 13:00～

●会 場：仙台市戦災復興記念館 記念ホール

★宮城県大会の入賞者は、宮城支部ホームページでお知らせいたします。

ビジネスマナー・フォローアップ研修の開催

日々のお客様対応を振り返りながら、ビジネスマナー及び電話対応マナーのサービス品質の改善～向上を図ります。
「CS（顧客満足）」に直結する応対者の「現場力」をスキル＆マインド両面から強化する研修です。クレーム電話対応の実践、部下、後輩を育成するために必要なコーチングの基本をカリキュラムに加え、さらに充実した内容で各地区で開催します。
たくさんの皆様のお申込みお待ちしております。

地 区	開催日	時 間	会 場	申込締切り
仙 台 広 域 地 区	10月13日（木）	10:00～17:00	仙台市戦災復興記念館 4階第2会議室 （仙台市青葉区大町2丁目12-1）	9月28日（水）
仙 南 地 区 ※大河原町商工会共催	10月12日（水）	10:00～17:00	大河原町商工会 （柴田郡大河原町字南104）	9月27日（火）
古 川 広 域 地 区 ※古川商工会議所共催	10月25日（火）	10:00～17:00	古川商工会議所 （大崎市古川東町5-46）	10月7日（金）
石 巻 地 区 ※石巻商工会議所共催	10月25日（火）	10:00～17:00	石巻商工会議所 （石巻市立町1-5-17）	10月7日（金）
気 仙 沼 地 区 ※気仙沼商工会議所共催	10月28日（金）	9:30～16:30	気仙沼市魚市場 第2会議室 （気仙沼市魚市場前8-25）	10月13日（木）

■募集人数 各地区 30名 最少催行人数 5名

◆申込み結果については、キャンセル待ち等の理由により、受講頂けない場合のみ連絡責任者様までご連絡いたします。
開催の確定については宮城支部HPでご案内いたします。ご確認をお願いいたします。

■受講料 一般：3,240円/名（テキスト代含・税込）※事前のお振込みをお願いしております。

●ユーザ協会会員は 2名まで無料

（商工会議所、商工会共催による開催地区は、商工会議所、商工会会員1名無料）



■研修内容 1. ビジネスコミュニケーションの基本的な振り返り 2. フォローアップコミュニケーションの基本的な振り返り～応用
3. クレーム電話対応（中級） 4. クレーム（初級） 5. 成長計画（今後の目標設定シートの作成）

■申込方法 宮城支部ホームページよりお申込みください。なお、FAXでのお申込みも受け付けております。
お申込の方は、申込書をホームページよりダウンロードしてご利用ください。

宮城支部ホームページURL <http://www.pi.jtua.or.jp/miyagi/>

「平成28年11月～12月」開催予定研修のご案内！

11月～12月に「情報セキュリティセミナー」「電話対応サービスリーダー研修」「クレーム対応研修」「電話対応マナー研修（古川広域地区）」の開催を予定しております。
詳しい内容は、かわら版でお知らせすると共に、宮城支部HP及びFacebookに掲載し参加募集を開始いたします。
たくさんの皆様のご参加お待ちしております。

●情報セキュリティセミナー

1. サイバー空間をめぐる脅威の情勢について
2. 「最新の標的型攻撃」まるわかり

●電話対応サービスリーダー養成研修

1. リーダーの立場と役割
2. 電話対応スキルの問題把握～改善
3. クレーム対応（上級）
4. コーチング
5. 今後の目標設定（～3ヶ月 ～半年 ～1年）

●電話対応マナー研修（古川広域地区）

1. 電話対応の心構え
2. 受け方の基本
3. 音声表現
4. 言葉遣いと話し方・伝え方
5. 応答の基本
6. クロージング
7. ロールプレイング

●クレーム対応研修

1. クレームとは
2. CS（顧客満足）の重要性
3. タイプ別クレーム対応方法
4. クレーム対応の実践
5. 自己目標設定

【お申込み・お問合せ】 （公財）日本電信電話ユーザ協会宮城支部 事務局

☆宮城支部ホームページURL <http://www.pi.jtua.or.jp/miyagi/>

（通話料無料）0800-800-7011
フリーアクセス

TEL (022)214-7011

ご質問・ご意見・ご要望は、『宮城支部ホームページの「お問い合わせ」』及び『Facebook』からお寄せ下さい。 FAX (022)214-7012