



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 26年11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
〒984-8519 仙台市若林区五橋3-2-1 E-mail:usmiyagi@gold.ocn.ne.jp
情報満載のホームページ [http:// www.jtua.or.jp/region/miyagi/](http://www.jtua.or.jp/region/miyagi/)



第53回 電話対応コンクール 全国大会 in 金沢
第18回 企業電話対応コンテスト成績発表会

★電話対応コンクール特設ホームページ
<https://www.oucon.net/>

2014 11/14 金

金沢歌劇座 石川県金沢市下本多町6-27

■更新情報

- 10月10日 茨城支部代表を掲載しました
- 10月10日 長野支部代表を掲載しました
- 10月10日 大阪支部代表を掲載しました
- 10月10日 大阪支部代表を掲載しました
- 10月10日 大阪支部代表を掲載しました

『応援メッセージはここをクリック』
ぜひ皆様からの熱いメッセージを
お願いいたします。

言葉がつむぐ
信頼のきずな



電話対応コンクール全国大会
いいね! 526

第53回
電話対応コンクール全国大会
中松 聖也

代表選手を見る
応援メッセージを送る

決定！電話対応コンクール宮城県代表

平成26年9月26日(金)仙台市戦災復興記念館にて「電話対応コンクール宮城県大会」を開催しました。本大会には県内各地区大会及びテープ審査大会の代表者24名が参加し、日ごろ鍛えた電話対応の技を競い白熱した競技が展開されました。厳正なる審査の結果、ご覧の方々が入賞いたしました。優勝した大門様には宮城県代表として全国大会に出場していただきます。皆様からの応援メッセージ、よろしくお願いいたします。

(敬称略)

順位	事業所	氏名	参加地区大会	地区
優勝 (第53回全国大会出場)	株式会社エヌ・ティ・ティ エムイーNWB事業本部 保守サポートビジネス部	大門 万世	仙台広域地区大会	仙台広域
準優勝	株式会社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	後藤 聖也	テープ審査大会	仙台広域
優秀賞	株式会社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	菊池 あすか	テープ審査大会	仙台広域

■ 11 開催 全地区対象 ■

研修	開催日	時間	会場
電話対応サービスリーダー養成研修	11月 5日(水)	10:00~17:00	仙台市福祉プラザ 10階 第2研修室
コーチング・コミュニケーション研修	11月 6日(木)	10:00~17:00	仙台市福祉プラザ 10階 第2研修室

※参加ご希望の際は、宮城支部事務局までお問い合わせください。

●12月開催 全地区対象●「実践！クレーム対応力強化研修」の開催

企業にとって適切なクレーム対応を行うことは、顧客満足度向上の重要な要素の一つです。今回のクレーム対応研修は、「実践！クレーム対応力強化研修」と題し、クレームの基礎的な知識、対応の重要性を理解すると共に、事例研究等 実技を中心に対応力を習得します。是非、ご参加ください。

- 開催日時：平成26年12月4日（木） 10:00～17:00
平成26年12月5日（金） 10:00～17:00

どちらかご都合の良い日をお選びください。

- 開催場所：仙台ビジネスホテル（仙台市青葉区上杉1-4-25）

- 募集人数：各日20名（1事業所2名までとさせていただきます） ※最小開催人数5名

- 募集締切：平成26年11月26日（水） ※ただし、定員になり次第締切らせていただきます
※申込み結果については申込責任者宛、別途連絡いたします

- 受講料：一般：3,000円/名（送料代含・税込） **ユーザ協会会員は 2名様まで無料**
※事前のお振込みをお願いしております

- 研修内容

① サービス品質確保のポイント	⑥ 話し方と発声トレーニング
② クレーマーからファンへ	⑦ 困った時の切り返しトーク
③ クレーム対応時の心構え	⑧ 訪問対応時のポイント
④ クレーム対応のステップ ～お詫びで始め、感謝で終わる～	⑨ 電話におけるクレーム【事例研究】
⑤ ページングスキルアップ	⑩ 接客におけるクレーム【事例研究】
	⑪ クレーム対応時における目標設定



- 講師：エデュウス 代表 藤田 素子 氏

情報セキュリティセミナー・研修会

- 開催日時 **平成26年11月26日（水）** 10:30～15:30
- 開催場所 TKPガーデンシティ仙台勾当台（仙台市青葉区国分町3-6-1 仙台パークビル）
- 募集人員 80名（1事業所2名までとさせていただきます。）
- 募集締切 平成26年11月11日（火）（定員になり次第締め切らせていただきます。）
- 【一部】 **情報セキュリティセミナー（10:30～12:00）**（受講料：無料）
演題 **サイバー空間をめぐる脅威の情勢について**
講師 東北管区警察局 情報通信部 情報解析課 岩間 和夫 氏



- 【二部】 **情報セキュリティ対策研修会（13:15～15:30）**（受講料：無料）
演題 **インターネット社会に潜む危険と対策について**
講師 (株)ケー・ジェイ・アール 代表取締役社長、横浜国立大学非常勤講師 矢城 堅二郎 氏

ICTセミナー

- 開催日時 **平成26年11月28日（金）** 10:00～15:30
- 開催場所 TKPガーデンシティ仙台勾当台（仙台市青葉区国分町3-6-1 仙台パークビル）
- 募集人員 80名（1事業所2名までとさせていただきます。）
- 募集締切 平成26年11月11日（火）（定員になり次第締め切らせていただきます。）
- 【一部】 **災害発生時の通信確保に関するセミナー（10:00～12:00）**（受講料：無料）
講師 日本電信電話株式会社 先端技術総合研究所 未来ねっと研究所
- 【二部】 **スマホ・タブレット利活用セミナー（13:15～15:15）**（受講料：無料）
講師：株式会社エヌ・ティ・ティ・ドコモ 東北支社



申込方法

- 同封の申込書によりFAX、または宮城支部HPよりお申込み下さい。
☆宮城支部ホームページURL [http:// www.jtua.or.jp/region/miyagi/](http://www.jtua.or.jp/region/miyagi/)

〔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  0800-800-7011（通話料無料）