



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.jtua.or.jp/region/miyagi/](http://www.jtua.or.jp/region/miyagi/)

## 電話対応コンクール地区大会入賞者決定！！

平成27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148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。

### ●石巻地区大会(8月25日) 参加者数：5名/2事業所 【以下 敬称略】

優勝	阿部 美月	(株)菓匠三全 石巻エリア
優秀賞	田村 洋子	ヤマト運輸(株)石巻支店

### ●気仙沼地区大会(8月25日)参加者数：3名/1事業所

優勝	川村 照美	ヤマト運輸(株)気仙沼支店
----	-------	---------------

### ●仙台広域地区大会(8月28日) 参加者数：48名/19事業所

優勝	水野 可南子	東芝生活家電ご相談センター
準優勝	阿部 勇樹	(株)エヌ・ティ・ティ エムイー NWB事業本部 OCNサポートビジネス部
優秀賞	愛澤 ひとみ	(株)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
優秀賞	藤原 香織	(株)菓匠三全 仙台北エリア
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	遠藤 誠	(株)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
優秀賞	今野 愛佳	東芝生活家電ご相談センター
優秀賞	菊池 あすか	(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	細田 真里子	(株)菓匠三全 営業本部
優秀賞	斎藤 千穂	損害保険ジャパン日本興亜(株) 仙台火災新種保険金サービス課

### ●テープ審査大会(9月2日・3日)；参加者数：71名/32事業所

優勝	鈴木 博美	(株)NTTソルコ COE本部 情報案内サービス部門 仙台センター
準優勝	沼田 真理子	損害保険ジャパン日本興亜(株) 東北保険金サービス部
優秀賞	高橋 千絵	ヤマト運輸(株) 石巻支店
優秀賞	原田 有理子	(株)菓匠三全 営業本部
優秀賞	高橋 澄江	損害保険ジャパン日本興亜(株) 東北保険金サービス部
優秀賞	平戸 泰子	ヤマト運輸(株) 石巻支店
優秀賞	尾崎 修一	(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	佐藤 麻衣	(株)菓匠三全
優秀賞	遠藤 麻美	損害保険ジャパン日本興亜(株) 仙台火災新種保険金サービス課
優秀賞	加藤 博子	佐川急便(株) 仙台泉営業所
優秀賞	水戸 由喜	(株)阿部蒲鉾店 通販課

### ●仙南地区大会(9月8日) 参加者数：8名/4事業所

優勝	遠藤 有里子	(株)菓匠三全
優秀賞	佐藤 千恵	(株)菓匠三全

### ●古川広域地区大会(9月9日) 参加者数：13名/5事業所

優勝	山田 真子	(株)菓匠三全 古川エリア
優秀賞	尾形 優	(株)菓匠三全 古川エリア
優秀賞	西條 美貴	ヤマトコンタクトサービス(株) 登米コンタクトセンター



## 電話対応コンクール(宮城県大会)の開催

●日 時：平成27年10月21日(水) 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）」に直結する対応者の「現場力」をスキル&マインド両面から強化する研修です。今年度は、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26日(月) 10月27日(火)	各日 10:00~17:00	仙台商工会議所 7階中会議室 (仙台市青葉区本町2-16-12)	10月19日(月)
気仙沼地区 ※気仙沼商工会議所共催	10月30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22日(木)
石巻地区 ※石巻商工会議所共催	11月4日(水)	10:00~17:00	石巻商工会議所 (石巻市立町1-5-17)	10月27日(火)
仙南地区	11月6日(金)	10:00~17:00	大河原町商工会 (柴田郡大河原町字南104)	10月29日(木)
古川広域地区 ※古川商工会議所共催	11月10日(火)	10:00~17:00	古川商工会議所 (大崎市古川東町5-46)	11月2日(月)

- 募集人数 気仙沼地区 35名 他地区、各回40名 ※申込み結果については連絡責任者宛、別途ご連絡いたします。
- 受講料 一般：3,000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

(商工会議所共催による開催地区は、商工会議所会員も2名まで無料)

■講師 株式会社ウイングテン 講師

- 研修内容
  1. ビジネスコミュニケーションマナーの基本的振り返り
  2. テレコミュニケーションマナーの基本的振り返り～応用
  3. クレーム電話対応(中級) ※新たに追加しました!
  4. コーチング(初級) ※新たに追加しました!
  5. 成長計画(今後の目標設定シートの作成) ※新たに追加しました!



# 電話対応サービスリーダー養成研修の開催

顧客満足推進のための「電話対応サービスリーダー養成研修」を開催いたします。本コースではサービスリーダーとしての姿勢を整えると共に実技を中心に、職場ですぐに役立つOJTの指導ポイントを身につけます。企業内での教育担当者の方を対象として実施いたします。

- 開催日時 11月13日(金) 10:00~17:00
- 開催場所 仙台市戦災復興記念館 第2会議室(仙台市青葉区大町2丁目12-1)
- 募集人数 30名 ※申込み結果については連絡責任者宛、別途ご連絡いたします。
- 受講料 一般：3,000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



■講師 株式会社ウイングテン 講師

- 研修内容
  1. リーダーに求められる役割
  2. 顧客満足(CS)を高める電話対応の実践
  3. クレーム対応 ※新たに追加しました!
  4. コーチングの実践 ※新たに追加しました!
  5. 成長計画(今後の目標設定シートの作成) ※新たに追加しました!

【研修申込方法】ユーザ協会宮城支部のホームページからお申しただけです。 <http://www.jtua.or.jp/region/miyagi/>  
FAXでの受付もしております。FAX:022-214-7012 (同封の申込書利用)

【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.jtua.or.jp/region/miyagi/>

メールでのご意見・ご質問は上記URLの『お問い合わせ』からお願いいたします。



(通話料無料) 0800-800-7011

TEL (022)214-7011

FAX (022)214-7012

# 【2015秋】

## 『ICTセミナー』・『施設見学会』のご案内

宮城支部では、11月中・下旬に、『ICTセミナー』・『施設見学会』を計画しています。

詳細内容及び正式募集は、別途、ダイレクトメールをお送りいたします。

### 【『情報セキュリティセミナー(1部)』概要】

- 開催日 : 2015年11月19日(木)または24日(火)
- 場所 : TKPガーデンシティ仙台勾当台
- 演題(仮) : 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 情報課

### 【『情報セキュリティセミナー(2部)』概要】

- 開催日 : 2015年11月19日(木)または24日(火)
- 場所 : TKPガーデンシティ仙台勾当台
- 演題(仮) : サイバー攻撃・情報漏洩の実情と対策(デモ含む)
- 講師 : NTTAT(アドバンステクノロジー)

### 【『ICTセミナー(1部)』概要】

- 開催日 : 2015年11月24日(火)または19日(木)
- 場所 : TKPガーデンシティ仙台勾当台
- 演題(仮) : 2020年に向けたICT活用「おもてなし」
- 講師 : NTTIT(アイティ)

## 【「施設見学会」概要】

- 開催日 : 2015年11月16日(月)～17日(火)  
 または 11月17日(火)～18日(水)  
 ※ 宿泊場所は、協会手配または自己解決となります。  
 協会手配の場合、宿泊料は個人負担となります。
- 見学場所 : ①ネットワークシステムズ株式会社 (千代田区丸の内)  
 ②NTT武蔵野研究開発センタ (三鷹市)
- 見学概要 : ①「空港ロビー」、「cafe」、「キャンプ場」等を模したオフィス (innovative office) で、新しい「ワークスタイル」を見学  
 ②2020年に向けた「おもてなし」をテーマとした研究開発内容及び通信機器の変遷等を見学
- 参加費 : 3,000円【1日目の昼食代(弁当)を含む。】
- 日程 : 下表(予定)のとおり
- 募集人数 : 40名(1事業所2名まで)  
 ※ バス手配の関係から、仮申込みをお願いします。  
 (キャンセルは本申込〆切までお受けします。)  
 ※ 申込みは、2日間とも参加できる方に限ります。  
 ※ 最少催行人数10名

1 日 目	仙台駅 集合 出発	昼食 (車中食)	見学[①]	休憩 東京駅 近辺 (約1時間)	出発 (協会手配) 解散 (自己解決)
	集合8:30 出発8:40	11:00頃	13:00～ 15:00		16:00
2 日 目	新宿駅 集合 出発	見学[②]	出発	昼食・休憩 アウトレット (約2時間)	仙台駅 到着 解散
	集合8:30 出発8:40	10:00～ 12:00	12:00		到着19:00 解散19:10