



かわら版



～ 事業所ユーザの皆さまに“旬な情報を旬に提供” ～ H30年 1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:022-214-0009
情報満載のホームページ [http:// www.pi.jtua.or.jp/miyagi/](http://www.pi.jtua.or.jp/miyagi/)

支部長あいさつ



<支部長 藤崎三郎助>

年頭にあたりご挨拶申し上げます。

新しい年が明け、皆様には、気持ちを新たにしていることと存じます。

平成29年は、東日本大震災から6年目を迎え、3月3日には南三陸町「さんさん商店街」が開業しました。また、スポーツに眼を向けると、各地で復興マラソンが開催されたほか、プロ野球では、地元楽天球団の往時を思い起こさせる活躍により、活況を呈しました。

また、去年は、降雨の期間が長く続き、農業分野をはじめ自然と向き合う事業に携わる皆様にはご苦勞の多い1年となったのではないのでしょうか。

さて、ユーザ協会の取り組みですが、テレコミュニケーション教育面では研修内容の充実を図りつつ、前年同様の研修を開催したほか、ICT分野では、各地区協会において「情報セキュリティ対策セミナー」を開催し、多くの事業所の皆様のご参加いただきました。また、「電話応対コンクール」、「企業電話応対コンテスト」にも多くの事業所にご参加いただき、優秀な成績を獲得されました。

今年も、テレコミュニケーション教育面では、従来の「丁寧で解り易い応対」に加え「お客様に優しい応対」をテーマに昨年同様の研修を計画してまいります。また、ICTの普及面では、『ICT』『IOT』を、より身近に、より安全に活用いただけるよう、各種セミナーを計画してまいります。

会員事業所の皆様には、これまで同様、ユーザ協会事業へのご理解とご支援・ご協力をお願い申し上げます。

最後に、新しい年が皆様にとりまして、より良き年となりますことを祈念申し上げ、年頭の挨拶といたします。

予告!! 「クレーム対応研修」の開催について

毎年開催しております「クレーム対応研修」には、いつも沢山の申し込みをいただきありがとうございます。今年度は3月上旬の開催を予定し、準備を進めております。宮城支部ホームページ・2月号のかわら版で詳しくご案内いたしますので、年度末のご多用な時期ではございますが、是非ご参加くださいますようお願いいたします。

開催日時：平成29年3月6日(火) 10:00～16:30

開催場所：仙台市戦災復興記念館(仙台市青葉区大町2丁目12-1)

- 内 容：1) 顧客満足推進のためのスキル&マインド
2) 満足、不満足の要因
3) クレーム対応におけるセルフコントロール

(開催時間・カリキュラムの内容は、変更する場合がございますのでご了承願います。)

第56回電話対応コンクール全国大会in新潟

第56回「電話対応コンクール全国大会」が昨年11月17日(金)新潟県新潟市「リゅーとぴあ新潟市民芸術文化会館」に於いて開催され、全国11,629名の参加者の中から選ばれた57名が、電話対応に臨みました。

今年度の問題は、オンラインショップで注文を行ったお客様から、注文内容を変更したいという電話を受け付けますが、お客様が希望する商品は納期までに提供できないという設定です。

お客様にこの事をお伝えするとともに、お客様の希望にかなう商品を提案するために、何を・どのように訊き出すのか、その情報に基づき、どの商品を・どのように提案するのか等、会話の様々な展開を想定しながら、お客様に満足いただく対応について技を競い合いました。

宮城県からは、(株)菓匠三全の千葉 香織さんが代表として出場されました。惜しくも入賞は逃しましたが、落ち着いた誠実さの伝わる対応を披露して下さいました。今年度の電話対応コンクールにご参加くださいました選手の皆様、関係事業所の皆様、本当にありがとうございました。

来年の開催地は名古屋市の予定です。



千葉香織さんの対応模様

第21回企業電話対応コンテスト優秀賞受賞

第21回「企業電話対応コンテスト成績発表会」が電話対応コンクール全国大会と同時に開催されました。

435参加事業所の内、会長賞1企業、理事長賞3企業、優秀賞16企業が発表され、**宮城県からは2事業所が優秀賞を受賞しました。**(株)菓匠三全様、(株)トヨタレンタリース宮城様おめでとうございます。

なお、株式会社菓匠三全様は3年連続優秀賞を獲得し「シルバーランク企業」になりました。



株式会社菓匠三全様



株式会社トヨタレンタリース宮城

《企業電話対応コンテストとは...》

ユーザ協会が毎年実施している企業電話対応コンテストは、ユーザ協会の専門スタッフが「仮のお客さま」となって予告なしに電話をかけ、その際の電話対応模様を録音し、5人の専門家が客観的に数値化。業種別に行われ、100点満点で評価をします。

また、結果から「報告書」として改善のアドバイスをフィードバックしますので、企業における電話対応サービス向上、CS(顧客満足)経営の指針として活用していただけます。

今年の電話対応コンクール全国大会・企業電話対応コンテストの対応模様の収められた【DVD】は、発売の発表がされましたらお知らせいたします。

【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



(通話料無料) 0800-800-7011

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

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)214-6009