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 29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:022-214-6009

情報満載のホームページ http://www.pi.jtua.or.jp/miyagi/

電話応対コンクール宮城県大会出場者決定！！

平成29年度 電話応対コンクール各地区・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119名が参加し、仙台広域地区１０名、仙南地区３名、古川広域地区３名、テープ審査大会8名の方々が県大会出場の切符を手にしました。（各地区・テープ大会入賞者は裏面をご覧ください。）

今年のテーマは「気持ちに寄り添い、お客様に満足を」。オンラインショップで注文をしたお客様より注文内容の変更のお申し出を受けますが、ご希望の商品を納期までにお届けができません。会話を展開しながら、情報を訊き、提案をし、お客様に満足いただける応対であったかが今年の焦点です。

◆◆◆電話応対研修の一環として傍聴してみませんか？入場無料です！！◆◆◆

電話応対コンクール 宮城県大会

●日 時：平成29年10月5日(木)12:45(開場)

●会 場：仙台市戦災復興記念館 記念ホール

2日間コース 電話応対サービスリーダー養成研修＆コーチング・コミュニケーション研修の開催

顧客ニーズが多様化する中、顧客満足の促進のため「組織の人的品質向上」が必要不可欠です。リーダーとしての姿勢や部下・メンバーの育成のためのコミュニケーション手法を実技を通してコースで学んでいただきます。
(どちらかの受講も可能です。)

★詳しくはかわら版11月号に掲載いたします。
是非、参加をご検討下さい！！

日時：１２月５日 電話応対サービスリーダー養成研修
：１２月６日 コーチング・コミュニケーション研修
１０：００～17：00（両日）
会場：戦災復興記念館（仙台市）

ビジネスマナー・フォローアップ研修の開催

日々のお客様応対を振り返りながら、ビジネスマナー及び電話応対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。電話応対マナー（応用）、クレーム電話応対の実践をカリキュラムに加え、充実した内容で各地区で開催します。

地　区	開催日	時　間	会　場	申込締切り
仙南地区	１０月１０日（火）	１０:00～16:00	大河原町商工会	９月２９日（金）
仙台広域地区	1	仙台広域地区は申込を締め切りました。		９月２９日（金）
古川広域地区 ※古川商工会議所共催	１０月１８日（水）	１０:00～１６:00	古川商工会議所	９月２９日（金）
石巻地区 ※石巻商工会議所共催 ※宮城県東部地方振興事務所共催	１０月２５日（水）	１０:00～１６:00	河北総合センター ビッグバン	１０月13日（金）
気仙沼地区 ※気仙沼商工会議所共催	１０月２６日（木）	１０：００～16:00	気仙沼市魚市場 第1会議室	１０月18日（水）

お申込み方法、詳細は宮城支部ホームページ又はかわら版９月号をご覧ください。

宮城支部ＨＰ http://www.pi.jtua.or.jp/miyagi/ 定員になり次第締め切りますのでご了承願います。

平成２９年度電話応対コンクール地区大会入賞者24名　宮城県大会出場決定!!

仙台広域地区大会（９月１日）参加者40名／１７事業所

	氏名	事業所名
優勝	愛澤　ひとみ	㈱NTT東日本-南関東 ｻｰﾋﾞｽｻﾎﾟｰﾄ部 ﾃｸﾆｶﾙｻｰﾋﾞｽｾﾝﾀ 宮城ﾌﾛﾝﾄ
準優勝	千葉　香織	㈱菓匠三全仙台北エリア
優秀賞	後藤　聖也	㈱NTT東日本-南関東 ｻｰﾋﾞｽｻﾎﾟｰﾄ部 ﾃｸﾆｶﾙｻｰﾋﾞｽｾﾝﾀ 宮城ﾌﾛﾝﾄ
優秀賞	我妻　澄美	㈱菓匠三全仙台南エリア
優秀賞	押味　仁美	仙台ターミナルビル㈱
優秀賞	薄田　雪子	㈱ｴﾇ･ﾃｨ･ﾃｨｴﾑｲｰ ﾈｯﾄﾜｰｸﾋﾞｼﾞﾈｽ事業本部
優秀賞	沼田　真理子	損害保険ｼﾞｬﾊﾟﾝ日本興亜㈱ 東北保険金ｻｰﾋﾞｽ部
優秀賞	鈴木　真代	㈱ｴﾇ･ﾃｨ･ﾃｨｴﾑｲｰ ﾈｯﾄﾜｰｸﾋﾞｼﾞﾈｽ事業本部
優秀賞	山田　眞子	㈱菓匠三全仙台北エリア
優秀賞	上田　美咲	㈱NTT東日本-南関東 ｻｰﾋﾞｽｻﾎﾟｰﾄ部 ﾃｸﾆｶﾙｻｰﾋﾞｽｾﾝﾀ 宮城ﾌﾛﾝﾄ

仙南地区大会（９月５日）参加者９名／３事業所

	氏名	事業所名
優勝	遠藤　有里子	㈱菓匠三全
優秀賞	官澤　有希子	㈱菓匠三全
優秀賞	齋　　明日美	㈱菓匠三全

古川広域地区大会（９月１２日）参加者１５名／９事業所

	氏名	事業所名
優勝	吉田　　剛	㈱菓匠三全　古川エリア
優秀賞	二階堂　沙織	ヤマトコンタクトサービス(株)
優秀賞	高橋　智鶴	㈱菓匠三全　古川エリア

テープ大会（８月２９・３０日）参加者５５名／２３事業所

	氏名	事業所名
優勝	細田　真里子	㈱菓匠三全
準優勝	内海　明子	佐川急便(株)仙台営業所
優秀賞	内山　空美子	㈱菓匠三全
優秀賞	玉田　久人	㈱NTT東日本-南関東 ｻｰﾋﾞｽｻﾎﾟｰﾄ部 ﾃｸﾆｶﾙｻｰﾋﾞｽｾﾝﾀ 宮城ﾌﾛﾝﾄ
優秀賞	太田　哲朗	㈱NTT東日本-南関東 ｻｰﾋﾞｽｻﾎﾟｰﾄ部 ﾃｸﾆｶﾙｻｰﾋﾞｽｾﾝﾀ 宮城ﾌﾛﾝﾄ
優秀賞	近藤　洋子	ｷﾔﾉﾝｼｽﾃﾑｱﾝﾄﾞｻﾎﾟｰﾄ㈱
優秀賞	其田　美樹	ﾔﾏﾄ運輸(株)宮城ｻｰﾋﾞｽｾﾝﾀｰ
優秀賞	沼澤　詩乃	損害保険ｼﾞｬﾊﾟﾝ日本興亜㈱ 東北保険金ｻｰﾋﾞｽ部

石巻地区大会及び気仙沼地区大会は、最小催行人数に至らないため、参加申込み者は、他地区大会に参加いただきました。

【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　フリーアクセス（通話料無料）０８００－８００－７０１１
☆宮城支部ホームページＵＲＬ　http://www.pi.jtua.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