



かわら版

～ 事業所ユーザの皆さまに“旬な情報を旬に提供” ～ H31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:022-214-6009
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。

2018年は、台風による豪雨、猛暑さらに地震と天災の多い年でした。

一方、2020年オリンピックの聖火リレーでは、東日本大震災の被災地である岩手、宮城、福島は、各々3日間と手厚く配分される等、復興をアピールできる明るいニュースも聞こえてきました。

さて、ユーザ協会の取り組みですが、ICT活用事業では、世の中の動向に添いつつ、一昨年スタートした「標的型攻撃メール予防訓練サービス」の継続、昨年は『情報セキュリティ対策』や『ハラスメント』に対する理解を深めていただくことを目的とした「eラーニング」を開始し、多くの会員事業所の皆様に活用いただきました。また、ホットな話題である「働き方改革セミナー」を開催し100名を超える方にご参加いただきました。

「電話応対」を中心としたテレコミュニケーション教育に関する事業では、従来、仙台で開催していた各種の研修について、仙南地区、古川広域地区、石巻地区並びに気仙沼地区においても、インターネットとテレビ会議システムを活用し、ご参加いただける方式を採用したところ、多くの方にご参加いただきました。

これからも宮城支部では、皆様のご意見、ご要望をお聞きしつつ、会員事業所の皆様のお役にたてるよう取り組んでまいります。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。

2日間コース 電話応対指導者養成研修&クレーム応対研修開催

労働市場における人材確保や指導・育成のあり方も時代と共に大きく変化し、高度な「スキル&マインド」が求められています。本コースは「人を育み、自らも成長する」リーダー、育成担当者、採用担当者のブラッシュアップを目的とした2日間の指導者養成コースです。いずれか1日を選択し受講することも可能です。

管理、監督職が“経営理念に基づいた教育の実践”について学ぶ機会となり、階層別研修に活用できる内容です。

★カリキュラム・お申し込み等詳しい内容は、同封の案内チラシをご覧ください!!

★開催月日:平成31年2月7日(木)8日(金) ★時 間:10:00~17:00

★会 場:NTT東日本仙台青葉通ビル14階 (仙台市青葉区一番町2丁目8-25)

及びNTT東日本各地区営業支店(※) ★定 員 30名様

※この研修は『インターネット活用の研修』です。各地区会場へ配信いたします。「インターネット活用研修」はおかげ様で、受講者の皆様より大変ご好評を得ております。是非、お近くの会場で受講されてはいかがでしょうか。

第57回電話対応コンクール全国大会in名古屋

第57回「電話対応コンクール全国大会」が昨年11月22日（木）愛知県名古屋市「名古屋国際会議場」に於いて開催され、全国10,903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、愛知県へ旅行する際に、初めてレンタカーの利用を検討しているお客さまからの問い合わせ対応です。お問合せの内容は利用にあたっての手続き方法についての質問です。初めてのご利用ということを踏まえて説明するとともに、その他の不明点についても確認するなど、安心してご利用いただける対応であったかが狙いです。

宮城県からは、(株)築匠三全の細田 真里子さんが代表として出場されました。僅差で入賞は逃しましたが、落ち着いて、明るく親しみやすさと誠実さの伝わる対応には、多くの皆様からお褒めの言葉を頂きました。

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**東京**の予定です。



細田真里子さんの対応模様

第22回企業電話対応コンテスト優秀賞受賞

協会の専門スタッフが「仮のお客様」となって抜き打ちで電話をかけ、その際の電話対応の良し悪しを審査する「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。

全国から452参加事業所の内、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(株)築匠三全様（広瀬通大町本店）が商業金融部門で優秀賞を受賞されました。(株)築匠三全様は4年連続の受賞です。



株式会社築匠三全様佐野さん

平成31年1月以降の予定


ICTセミナー「スマート端末（※）等活用体験セミナー」（計画中）

- ★ 概要 : スマート端末とシステムの連携による業務効率化を体験してみませんか！
- ★ 実施時期（予定） : 2019年3月上旬
- ★ 実施場所 : 気仙沼市
- ★ 開催案内 : 「かわら版2019年2月号」及び支部ホームページ（2019年1月下旬）
- ※スマート端末等 : スマートフォン・スマートスピーカ・ICカード・生体認証等

新入社員研修

古川広域地区・石巻地区は31年3月下旬頃 2日間の日程で開催を予定しております。
仙台広域・仙南地区・気仙沼地区は31年4月の開催を予定しております。

開催のご案内・詳しい内容は**決まり次第宮城支部ホームページ・かわら版**で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