



# かわら版

2019年

10月号

～ 事業所ユーザの皆さまに“旬な情報”を提供～

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 022-214-6005  
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/)



## 2019年度電話対応コンクール各地区大会テープ審査大会入賞者決定!!

2019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。各地区大会・テープ審査大会合計**90名**の方が参加し、仙台広域地区10名、仙南地区3名、古川広域地区5名、石巻地区・気仙沼地区2名、テープ審査大会**13名**の方々が入賞されました。また、新社会人の部では仙台広域地区・仙南地区・テープ審査からそれぞれ1名の方が「1位」に輝きました。(各地区・テープ大会入賞者は裏面をご覧ください)

**今年度のテーマは「聴く力と伝える力で信頼アップ」です。**

電話の取り次ぎにおいて、お客様が指名した人が不在の場合の電話対応がテーマです。

お客様が指名した人が不在の場合は、お客様の用件を聞き取り、伝言するために必要な情報を把握し、お客様に安心していただけるように対応をします。また、不在の人に伝言する場合は、その内容が正確に伝わるように分かりやすく、簡潔なものにする、そして担当者への早期返信を促す必要があります。お客様の言葉に耳を傾け自然な言葉のキャッチボールを通じて、お客様に満足していただける対応を目指し、用件を簡潔にまとめ、正確に伝えられたかを審査いたしました。

## 電話対応コンクール宮城県大会

日時：2019年10月10日（木）

会場：戦災復興記念館 記念ホール

開場：午前10時～（予定）

仙台市青葉区大町2-1 2-1

今年度は入賞者が多く出場選手が多数のため、午前から開始いたします。競技は午前10時半～午後3時頃までの予定です。選手の応援はもちろん、**一般の方の見学も可能**ですので、ご都合に合わせて大会をご覧ください。※尚、開催の時間等は宮城支部ホームページでご確認願います。



## 電話対応技能検定(もしも検定)実施について

もしも検定は、電話対応教育を通じて、しっかりと相手の話を聴く耳、的確に判断し決断できる力、明快な説明力、思いやりと優しさ。そして、美しい生きた日本語を話せる力それらの能力を備えた人材を育てることを目指しています。

**宮城支部では今年度11月より電話対応技能検定4級を実施いたします。**

[求められる意識レベル]

●一本の電話が会社の評価を定めるといふ、職業人意識を持つ。

[知っておくべき知識の範囲]

●電話対応において必要な基本対応スキル(発声・発音・敬語・対応用語等)の知識。

●電話対応を理解・実践するために、前提となる社会人として必要な基本的なビジネスマナー(挨拶・訪問・接遇・身だしなみ等)の知識。

●電話対応において必要な個人情報保護法の基礎知識。

●様々なコミュニケーションツールの特徴。

**実施詳細及びお申込は宮城支部ホームページをご覧ください。**

【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 ☎022-214-7011

☆宮城支部ホームページURL [http:// www.pi.jtua.or.jp/miyagi/](http://www.pi.jtua.or.jp/miyagi/)

# 2019年度電話対応コンクール地区大会入賞者

## 《古川広域地区大会》

(敬称略)

	氏名	企業名
優勝	我妻 澄美	株式会社菓匠三全 古川エリア
準優勝	木村 千葉瑠	ヤマトコンタクトサービス株式会社
優秀賞	加美山 真由香	ヤマトコンタクトサービス株式会社
優秀賞	佐藤 優	ヤマトコンタクトサービス株式会社
優秀賞	浅野 恵美	株式会社アルプスビジネスクリエーション

## 《仙南地区大会》

優勝	齋 明日美	株式会社 菓匠三全
準優勝	木下 瑛稀	NTT東日本宮城支店仙南営業支店
優秀賞	大友 亜希	株式会社 菓匠三全
新社会人1位	木下 瑛稀	NTT東日本宮城支店仙南営業支店

## 《テーブル審査大会》

優勝	黒澤 竜	佐川急便(株) 東仙台営業所
準優勝	鈴木 明美	佐川急便(株) 白石営業所
優秀賞	加藤 博子	佐川急便(株) 仙台泉営業所
優秀賞	細谷 麻紀	(株)アルプスビジネスクリエーション
優秀賞	細田 真里子	株式会社 菓匠三全
優秀賞	清水 勇輝	NTT東日本宮城支店古川営業支店
優秀賞	佐久間 友子	佐川急便(株) 仙台泉営業所
優秀賞	小川 広幸	日本食研(株) 仙台支店
優秀賞	小野崎 絢	株式会社 菓匠三全
優秀賞	土坂 利絵	佐川急便(株) 東仙台営業所
優秀賞	菅原 麻衣	佐川急便(株) 東仙台営業所
優秀賞	但木 優子	佐川急便(株) 仙台営業所
優秀賞	櫻井 美咲	(株)阿部蒲鉾店
新社会人1位	清水 勇輝	NTT東日本宮城支店古川営業支店

## 《仙台広域地区大会》

優勝	遠藤 有里子	株式会社菓匠三全 南エリア
準優勝	内山 空美子	株式会社菓匠三全 営業本部
優秀賞	佐藤 祐子	株式会社NTT東日本-南関東 テクニカルサービスセンタ 宮城フロント
優秀賞	山田 眞子	株式会社菓匠三全 営業本部
優秀賞	柴山 美紀	株式会社NTT東日本-南関東 テクニカルサービスセンタ 宮城フロント
優秀賞	田中 理絵	株式会社NTT東日本-南関東 テクニカルサービスセンタ 宮城フロント
優秀賞	稲村 健路	株式会社NTT東日本-南関東 テクニカルサービスセンタ 宮城フロント
優秀賞	櫻井 瑠美	佐川急便株式会社仙台営業所
優秀賞	設楽 春菜	佐川急便株式会社仙台営業所
優秀賞	長谷部 幸江	NTT東日本宮城支店第2BI部第2VCグループ CR担当
新社会人1位	伊藤 史織	株式会社 TTK

## 《石巻地区気仙沼地区大会》

優勝	尾形 優	株式会社 菓匠三全 石巻エリア
準優勝	一戸 大樹	NTT東日本-東北 宮城支店 気仙沼営業支店