



# かわら版

2020年

1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  
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

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。

昨年、5月1日に新天皇が即位され、元号が令和に代わりました。

皆様は平成に思いを馳せつつも、令和の時代に大きな期待を抱いたのではないのでしょうか。また、昨年は、一昨年に続き大規模な水害が発生し、県内においても被害は広範囲にわたりました。被災された皆様にお見舞い申し上げます。

今年は、スポーツ最大のイベントであるオリンピックが日本で開催され、男女のサッカーが宮城県で開催されます。皆様、世界レベルの試合を楽しみましょう！

さて、ユーザ協会の取り組みですが、皆様は「電話対応技能検定(もしも検定)」をご存じですか。

本検定は、当協会が主催するもので、11月20日にNHKのクローズアップ現代で、『“もしも革命”進行中！

～いま電話になにが？～』において大々的に紹介されました。近年、電話対応においては、正しい言葉遣いに加え、

電話をかけてきた相手に寄り添う対応が求められており、最優先課題として取り組んでいる企業も少なくありません。

宮城支部管内でも、9月～11月の3ヶ月で150名を超える方が受験されました。宮城支部ではこの他、この考えを取り入れた各種の研修を開催してまいります。

また、ICT推進の取り組みとして、全世界で取り組みが加速している『SDGs』について、ICTと連携させたフォーラムを2月に開催することとしています。

宮城支部では、今年も皆様のお役に立つ研修、セミナー等を計画してまいります。今後とも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。



<支部長 藤崎三郎助>



## 中小企業のためのみやぎSDGsフォーラム開催!!

～SDGsによる経営課題解決と実践について～

国連が2030年までに達成すべき世界共通の目標として掲げる“SDGs(エス・ディー・ジーズ)持続可能な開発目標”。国、自治体、多くの企業が達成に向け取り組み始めていますが、中小企業にとっても多くのメリットにつながっております。本セミナーでは「SDGsとは何か?」「SDGsを会社に活かす方法は?」などの要望にお応えします。

日時 2020年2月5日(水)

定員 160名 ※先着順といたします

会場 仙台ガーデンパレス

参加 無料

仙台市宮城野区榴岡4-1-5

開催についての詳しいご案内

・お申込は同封のチラシをご覧ください。

電話対応コンクール全国大会報告・研修のご案内がございます。裏面をご覧ください。



第58回「電話対応コンクール全国大会」が昨年11月22日(金)東京都中野サンプラザにて開催され、全国10,333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。

指名された不在担当者の状況を把握し適切な対応であったか、お客さまからの電話の目的を把握し、必要な内容の聞き取りが行えたか、伝言内容は簡潔かつ正確であったかが、今年の問題のポイントでした。

宮城県からは、(株)菓匠三全の齋 明日美さんが代表として出場し、僅差で入賞は逃しましたが、落ち着いて、とても感じの良い親しみやすさと誠実さの伝わる対応には、会場に来た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。

来年の全国大会の開催地は**広島**の予定です。



齋 明日美さんの対応模様



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425参加事業所の内、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)菓匠三全様(広瀬通大町本店)が優秀賞を受賞されました。(株)菓匠三全様は5年連続の受賞です。

株式会社菓匠三全 宮澤さん

## セミナー・研修のお知らせ

### 《指導者・育成担当者対象

### 2日間コース電話対応指導者養成研修&クレーム対応研修》

～時代背景を理解しながら「人材(財)育成における問題把握と解決策を探る」～

「中堅社員・コアリーダー・育成・採用担当者」を対象とした、後輩や部下・メンバーの現場指導(育成)のあり方と指導者自身のストレス マネジメントを学ぶコースです。いずれか1日の受講もOKです。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ています。「確かなスキル&マインドを習得」し自身のモチベーションを高めキャリアアップを図るための研修です。

★開催日時:

2020年2月26日(火)27日(水)  
各日 10:00～17:00

★講師:

Officeライフキャリア・コミュニケーション  
代表 キャリアコンサルタント 藤原 みよ氏

★会場:NTT東日本 仙台青葉通ビル ★カリキュラム・お申し込みは**かわら版2月号**に掲載します。

### 《ビジネスで生きる「魅力ある言葉と話し方」研修》

ビジネスにおいて「伝えること」は必要なスキルです。商品が良くても、企画が優れていても、話の内容が素晴らしいとしても、そして、おもてなしの心や業務意欲があっても伝わらなくては意味がありません。本研修ではコミュニケーションの基本を学び、様々なワークを通し「好印象を届け、伝える・伝わる話し方」を身につけていただきます。

★開催日時:

2020年1月29日(水)10:00～17:00

★会場:NTT東日本 仙台青葉通ビル

★講師:

ヴォイス&トーク

代表 赤間 裕子氏

申込締切 1月20日(月)

詳しい内容、お申込は宮城支部ホームページをご覧ください。