



かわら版

～ 事業所ユーザの皆さまに“旬な情報”を提供～

2020年

10月号

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/)

2020年度電話対応コンクール宮城県大会

2020年度 電話対応コンクール地区大会はコロナ感染予防の観点から、録音のみで開催し合計**94名の方が**参加いただきました。入賞者は裏面をご覧ください。

今年度のテーマ

「**“聴く力”と“察する力”で
通じ合える説明を**」

WEB配信 事業所から選手へ応援!

電話対応コンクール宮城県大会

日時:2020年10月14日(水)

開演:午後13時～(予定)

今年度は新型コロナ感染防止の観点より、大会の傍聴はご遠慮いただきます。

WEB配信を予定しておりますのでご希望の方はHPよりお申し込みください。

会場:戦災復興記念館 記念ホール
仙台市青葉区大町2-1 2-1

お客様からの問い合わせを聴いている途中で、「お客様が思い違いをされている」ということに気づく場合があります。問い合わせしてきたお客様の本当の気持ちを理解するには、話を途中で遮ったりせず、最後までお客様の話に耳を傾けることが大切です。お客様の話をよく聴き、電話をかけてきた趣旨を把握した上で、取引内容について、お客様の捉え方に思い違いがあることに気づいていただけるように説明をして、また、お客様が望んでいることに応えるために、何ができるかを考え、電話をかけてきた時に不満を感じていたお客様が電話を切った時には満足いただけるような対応を目指します。



セミナー・研修のお知らせ

“新入社員スキルアップセミナー” 10月22日開催

気仙沼地区協会
会員の皆様へ

初のオンライン開催です。半年遅れでも基礎を学びなおす研修です。詳しいご案内、お申し込みは同封のチラシをご覧ください。

電話対応技能検定(もしも検定)について

電話対応技能検定(もしも検定)とは

2009年にスタートした「電話対応技能検定(もしも検定)」は、「お客様に喜ばれるビジネス電話対応」の実現、電話対応のエキスパートとして即戦力になり得る社内の指導者の育成を目的とした検定制度です。

《チャレンジもしも検定》

次の4つの言い方で、敬語の表現で問題のあるものはどれですか。次の中から1つ選びなさい。

- ①「ご安心ください」
- ②「ご大切になさってください」
- ③「お楽しみにしててください」
- ④「お静かに願います」

正解は裏面下をご覧ください。

2020年度電話対応コンクール地区大会入賞者

各地区優勝・準優勝

(敬称略)

地区		参加者名	企業名
仙台広域地区	優勝	今野 千浪	NTTコムエンジニアリング(株)サービスネットワーク部
	準優勝	松木 仁美	(株)菓匠三全
仙南地区	優勝	鈴木 明美	佐川急便(株)白石営業所
古川広域地区	優勝	工藤 あゆ美	ヤマトコンタクトサービス(株)
	準優勝	加藤 有美	佐川急便(株)古川営業所
石巻・気仙沼地区	優勝	菅原 ゆり	佐川急便(株)石巻営業所
	準優勝	前田 ひな子	佐川急便(株)気仙沼営業所

総合優秀賞

地区		参加者名	企業名
仙台広域地区	優秀賞	長沼 美香	イオンクレジットサービス(株)カード北日本コールセンター
仙台広域地区	優秀賞	佐藤 祐子	イオンクレジットサービス(株)カード北日本コールセンター
仙台広域地区	優秀賞	八島 佳奈子	NTT東日本宮城支店カスタマリレーションセンター
仙台広域地区	優秀賞	氏家 尚美	NTTコムエンジニアリング(株)サービスネットワーク部
仙台広域地区	優秀賞	鈴木 亮平	NTTコムエンジニアリング(株)サービスネットワーク部
仙台広域地区	優秀賞	工藤 大輔	NTTコムエンジニアリング(株)サービスネットワーク部
仙台広域地区	優秀賞	柴山 美紀	(株)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
仙台広域地区	優秀賞	田中 理絵	(株)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
仙台広域地区	優秀賞	板橋 卓己	(株)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
仙台広域地区	優秀賞	内海 明子	佐川急便(株)仙台南営業所
仙台広域地区	優秀賞	御守 陽子	佐川急便(株)仙台南営業所
仙南地区	優秀賞	早川 啓	(株)菓匠三全
仙台広域地区	優秀賞	飯塚 小春	損害保険ジャパン株式会社仙台保険金サービス第二課
仙台広域地区	優秀賞	沼澤 詩乃	損害保険ジャパン株式会社仙台保険金サービス第一課
仙台広域地区	優秀賞	桃井 ひかり	損害保険ジャパン株式会社仙台保険金サービス第一課
仙台広域地区	優秀賞	東海林 弘美	ヤマト運輸株式会社

新社会人枠

地区		参加者名	企業名
仙台広域地区	1位	鈴木 亮平	NTTコムエンジニアリング(株)サービスネットワーク部
石巻・気仙沼地区	1位	古澤 航平	NTT東日本宮城支店 石巻営業支店

《チャレンジもしし検定解答》

「お」や「ご」を付けると、全て相手を立てていると考えてしまいますが、敬語表現の中には、「お(ご)」を付けたために文法的に間違ってしまう場合があります。

- 「ご安心」は相手が「安心する状態」なので、尊敬の「ご」は正しい使い方です。
- 「ご大切」は相手が大切にするので、「ご」は正しい使い方です。しかも「なさる」という尊敬語はとても高い敬意を表します。
- ×「お楽しみにする」は「お～する」という謙譲のパターンになっています。むしろ、「お」を取って「楽しみにしててください」の方が文法的には正しい言い方です。ただし、敬意は低い言い方なので「お楽しみになさってください」が適切な言い方でしょう。
- 「お静かに」は相手が「静かにする行為」なので、尊敬の「お」は正しい使い方です。

したがって、3が正解です。