



# かわら版

～ 事業所ユーザの皆さまに“旬な情報”を提供～

2021年

1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/)

## 支部長あいさつ

あけましておめでとうございます。  
旧年中は格別のご厚情を賜り、厚く御礼申し上げます。

昨年は、新型コロナウイルスの影響により様々な困難に直面し、社会活動が制限される一年となり、会員の皆様にはお見舞い申し上げます。

ユーザ協会でも、感染防止対策を施しながら各施策を運営することとなり、電話対応コンクール宮城県大会は、観客入場を制限する中での会場開催となりましたが、参加企業の多くの方々にはインターネット経由での映像配信で観戦いただき、来場する時間がなかった方々にも自社社員の活躍を職場にてご覧いただき、ニューノーマル(新しい日常)ならではのICTの利活用が出来ました。

またWEB会議を活用した非対面での営業活動が盛んとなり、電話対応の重要性が見直されております。昨年宮城県内では、電話対応技能検定(もしも検定)の受検者数は一昨年の約1.3倍となる280名の方が受検されました。スマートホンを中心としたパーソナルな電話対応もありますが、営業となるとお客様に失礼とにならない適切なコミュニケーションが求められるため、電話対応を見直す企業が増えているようです。

新型コロナウイルスの感染防止対策に加え、働き方改革につなげる、『テレワーク』を中心としたICTを推進する、オンラインセミナーを2月に開催することとしています。先進的な取組事例を紹介しますので奮って参加下さい。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。

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ご祈念申し上げ年頭のご挨拶といたします。



<支部長 藤崎三郎助>

## オンラインセミナーのお知らせ

### コロナ禍を勝ち抜く中堅・中小企のための ITツール活用セミナー

最近よく耳にする『テレワーク』って言葉。導入したいけど何からしたらいいのか? ?  
そんな声にお応えし、ITツール活用についてのセミナーを開催いたします。

このセミナーは、総務省テレワーク・サポートネットワーク事業の一環として、実施いたします。

2月17日(水)

13:30~17:00

【同時オンライン中継予定】

各商工会議所等

メイン会場

スマートイノベーションラボ

仙台市青葉区一番町2-8-1  
NTT青葉通ビル東棟1F

詳しい内容・お申し込みは同封のご案内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59回電話対応コンクール全国大会結果発表

第59回「電話対応コンクール全国大会」は、「聴く力」と「察する力」で通じ合える説明を」をテーマとして2020年11月20日（金）新型コロナウイルス感染防止の観点から選手が移動することなくそれぞれの職場からリモートで参加する方法で開催されました。今年度は全国7,690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。

選手はユーザ工芸の営業担当で、「オンラインショップで注文をいただいたお客様から取引内容と自分が思っている内容にちがいがあるとい電話を受ける」という設定の下競技を競い合いました。

宮城県からは、損害保険ジャパン株式会社の飯塚小春さんが代表として出場し、僅差で入賞は逃しましたが、最後までお客様に寄り添う、とても感じの良い親しみやすさと誠実さの伝わる対応でした。

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。

次回の全国大会の開催地は札幌の予定です。



飯塚 小春さん

## セミナー・研修のお知らせ

### 《テレコミュニケーションマナー研修》

コロナ禍の影響により、ビジネススキル&マインドの習得、OJT経験の機会を逃した今年度の新入員・中途入社の方向けの研修です。基本の振り返り、再徹底を図ります。また、仙南地区会場と結び、リモートで参加いただけます。

- ★開催日時: 2021年2月25日(木) 13:30~16:30
- ★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・お申し込みは同封のご案内チラシをご覧ください。*

### 予告 リモート研修のお知らせ

#### 《アンガーマネージメント・コンフリクトマネージメント研修》をリモートで開催いたします。 人間関係を円滑にするコミュニケーションスキル研修です。

研修はリモートで開催し、それぞれの事業所からご参加いただけます。(25アドレスまで)

- 講師: 赤間 裕子 (ヴォイス&トーク 代表) 3月上旬開催予定。
- アンガーマネジメントファシリテーター 詳細はかわら版2月号でご案内致します。

## 電話対応技能検定(もしもし検定)4級・2級 実施

### 2月電話対応技能検定4級・2級実施について

【4級】

筆記試験: 2月3日(水) 13:00~13:40

受験資格: どなたでも受験できます

【2級】

講習会: 1月21日(木)・22日(金)

筆記試験: 2月3日(水) 13:00~14:00

実技試験: 2月4日(木)~9日(火)

受験資格: 本検定3級合格者・当協会が認定した方

### チャレンジもしもし検定

取引先の社長(右利き)に花束を贈る担当になりました。最も適切な渡し方はどれですか。次の中から1つ選びなさい。

- 1.花束の花の方を左にして持ってそのまま渡した。
- 2.花束の花の方を右にして持ってそのまま渡した。
- 3.花束を立てて持って、そのまま茎の一番下のところを両手で持って渡した。
- 4.花束の花の方を左にして持って、渡す時に反対にして渡した。

° 花束を贈る際は、花の方を左にして持って渡すのが一般的です。

° 花束を贈る際は、花の方を右にして持って渡すのが一般的です。

° 花束を立てて持って渡すのは、花束の重みで手が疲れるため、一般的ではありません。

° 花束を贈る際は、花の方を左にして持って渡すのが一般的です。

【㊦ 勘五】