

# かわら版

～ 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

## 第60回 電話対応コンクール 全国大会

宮城県代表 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

**寺嶋 さやかさん 全国 第5位 入賞!!**



11月2日(火)、第60回電話対応コンクール全国大会が、新型コロナウイルス感染防止対策の観点から、リモートにて開催されました。今年度のテーマは「チャンスを活かして、お客様の信頼をつかむ」です。

「新規お客様の獲得」、「リピーターの拡大」、「お客様満足の向上」に取り組む「株式会社ユーザクリーン札幌営業所」の営業担当社員として、全国7,949名から選ばれた、47都道府県の代表57名の選手がお客様のお問い合わせの電話に対応していただきました。

宮城県からは、イオンクレジットサービス株式会社 カード北日本コールセンターの 寺嶋 さやかさんが代表として出場し、日々研鑽された見事な対応を披露され、初出場にも関わらず、『全国第5位入賞!!』されました。

**寺嶋さん、イオンクレジットサービス株式会社の皆様、入賞おめでとうございます!!**

感動をいただきありがとうございます!!

競技開始



選手紹介



競技模様配信



入賞者発表



優秀賞獲得!



職場の皆様



## 📞 寺嶋さんへインタビュー

Q: 大会に参加した感想は?

A: まず初めに、応援をいただいた、たくさんの皆様、関係者の方々に御礼申し上げます。皆様の応援を力にかけて、初めての全国大会を無事終えることができました。ありがとうございます。

Q: コンクールに出て良かったことは?

A: コンクールに出て言葉遣いを気を付けるようになって、普段の対応が良くなりました。

Q: 全国大会に臨む上で、準備されたことは?

A: 「ユーザクリーン北島さん」として対応しようと競技に臨み、自分で思った通りの対応ができてうれしかったです。県大会までは、お客様のお問い合わせ内容が分かっていたのでスクリプト固めをしました。全国大会では、どんなお問い合わせがあるかわからなかったため、お客様の話を良く聞いて対応することに集中しました。

Q: 競技の対応中に気を付けたことは?

A: お客様が話されることに対して肯定的な応えをすることを心がけました。回答に窮した場合でも、何か一つでもお応えする気持ちで臨みました。





# ユーザ協会 期間限定会員特典

受付数限定! **5名まで** 会員特典

テレワーク活用支援 / **ビジネスチャットツール**  
elgana (エルガナ)

**最大2か月間無料体験!**  
(ご利用開始月+1か月)

「働き方を変える」「生産性を上げる」  
テレワーク中でも効率的で円滑なコミュニケーションを可能とする、高セキュリティな  
ビジネスチャットツール「elgana ベースプラン (有料プラン) を**ユーザ協会会員**  
様は「**最大2か月無料**」でお試しいただけます。詳しくは同封のチラシをご覧ください。

## ビジネスチャットツールとは・・・

「業務連絡や資料送付など、ビジネス上の高セキュリティなコミュニケーションに特化したツール」です。パソコンやスマホを通じて、あらかじめ登録されたメンバー間でのリアルタイムな情報共有が可能です。

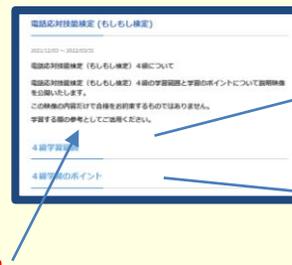
## テレワーク導入支援

## 最大3カ月無償提供 '22年3月末迄期間延長

- ◆「スマートスタディ (Web会議機能等付き) 」について 【受付期間3月31日まで】  
「新しい生活様式」の1つである「テレワーク」に有効な、Web会議・情報共有ツールの無償提供
- ◆「おまかせ はたラクサポート (クラウド勤怠管理サービス) 」【受付期間3月31日まで】  
テレワークに欠かせない「勤怠管理」を効率化する「クラウド勤怠管理サービス」と、導入や運用時にも安心な「サポートサービス (基本サービス) 」のセットの無償提供

## 電話対応技能検定 (もしもし検定) 4級 学習範囲と学習のポイントについて

もしもし検定4級の出題範囲と学習ポイントについて、ご説明映像を作成しました。宮城支部ホームページからご覧いただけますので、是非ご利用下さい!!



電話対応技能検定 (もしもし検定) 4級について

電話対応技能検定 4級合格に向けた取組みポイント

## チャレンジもしもし検定

受信したメールに添付されていたファイルを開いたところ、ウイルスに感染したと警告が表示されました。次取るべき行動は、選択肢1～4のうちどれですか。正しいものを1つ選びなさい。

- 1 ウイルス対策ソフトを使って、ウイルスを駆除する。
- 2 開いた添付ファイルを閉じて、メールごと削除する。
- 3 上司またはシステム管理者に報告する。
- 4 LANケーブルを抜く、または、無線LANを切断する。

真先にしなければならぬのは、ネットワークからの切断です。パソコンの設定によるものはなく、物理的にネットワークから切り離すようにします。ネットワークを通じて情報が流出してしまふことを防いだり、被害が拡大したりしないようにするためです。選択肢1～3も大切な行動ですが、4に比べ優先度は低いです。

【王 健】