

21世紀をクリエイトするユーザ協会

Hello Talk

Vol. 141

長野支部 / ホームページ ■ <http://www.pi.jtua.or.jp/nagano/>
新潟支部 / ホームページ ■ <http://www.pi.jtua.or.jp/niigata/>

E-mail ■ users@jtua.or.jp
E-mail ■ user.ni@jtua.or.jp

10-1-10

2017年 新しい年へ

謹賀新年



新年あけましておめでとうございます
皆さまには清々しい新春をお迎えのこととお慶び申し上げます
昨年は、当協会の各種事業活動の推進に多大なご支援ご協力を賜り誠にありがとうございました
今年の秋には「電話対応コンクール「全国大会」が新潟市内での開催が決まっております
26年振りの開催に「おもてなしの心」で大会の成功に向け対応してまいる所存です
本年が皆様にとって良い年となりますよう心からご祈念申し上げます

平成29年 元旦



(公財)日本電信電話ユーザ協会
評議員 新潟支部長 廣田 幹人



(公財)日本電信電話ユーザ協会
理事 長野支部長 原 徹爾

平成28年度 電話対応コンクール

新潟県大会、長野県大会で
県代表を選出し全国大会へ。

◆新潟県大会

去る10月4日(火)、新潟市内において「新潟県大会」を開催。
県内各ブロック大会、テープ審査大会を勝ち抜いた36名の選手により競技を競い合いました。その結果、新潟県代表を1名選出しました。入賞者は表のとおりであります。

◆長野県大会

去る10月14日(金)、長野市内において「長野県大会」を開催。
県内各地区大会、テープ審査大会を勝ち抜いた34名の選手により競技を競い合いました。その結果、長野県代表2名を選出しました。入賞者は表のとおりであります。

それぞれの県大会の代表選手は全国大会に駒を進めました。その概要は次頁のとおりです。



平成28年度 電話対応コンクール「第57回 新潟県大会・長野県大会」の入賞者

敬称略

第57回新潟県大会(平成28年10月4日(火) ANAクラウンプラザホテル新潟(新潟市))

賞	地区	氏名	所属事業所名	記事
優勝	上越	川上 智美	株式会社 頸城建工	全国大会出場へ
準優勝	県央	渡邊 大輔	佐川急便株式会社 越後吉田営業所	
優秀賞	県央	和栗 清香	佐川急便株式会社 越後吉田営業所	
優秀賞	新潟・白根	武田 翠	株式会社 タカヨシ	
優秀賞	上越	佐藤 詩織	株式会社 頸城建工	
優秀賞	新潟・白根	坂井 沙織	ダイニチ工業株式会社	
優秀賞	新潟・白根	畠山 可奈	富士通コミュニケーションサービス株式会社	

第57回長野県大会(平成28年10月14日(金) ホテル国際21(長野市))

賞	地区	氏名	所属事業所名	記事
優勝	上田	渡辺 梨恵	日置電機株式会社	全国大会出場へ
準優勝	長野	日向 茜	長野信用金庫	全国大会出場へ
優秀賞	伊那	神林 浩美	佐川急便株式会社 信越支店 伊那営業所	
優秀賞	伊那	野村 静香	伊那食品工業株式会社	
優秀賞	木曾	原 順子	上松電子株式会社	
優秀賞	飯田	中村 一夫	佐川急便株式会社 信越支店 飯田営業所	
優秀賞	長野	青木 真己	株式会社八十二銀行 八十二コールセンター	



● イベント・入会に関するお問い合わせは各ブロック事務局へどうぞ

■長野県 ブロック事務局

北 信 (NTT 東日本 - 関信越 長野支店内) TEL.026-225-4682
東 信 (NTT 東日本 - 関信越 上田営業支店) TEL.0268-26-5519
中 信 (NTT 東日本 - 関信越 松本営業支店) TEL.0263-28-2811
諏 訪 (NTT 東日本 - 関信越 諏訪営業支店) TEL.0266-54-1134
南 信 (NTT 東日本 - 関信越 飯田営業支店) TEL.0265-22-0048

■新潟県 ブロック事務局

新潟・下越 (NTT 東日本 - 関信越 新潟支店内) TEL.025-212-2024
中越・魚沼 (NTT 東日本 - 関信越 長岡営業支店内) TEL.0258-38-2283
上 越 (NTT 東日本 - 関信越 上越営業支店内) TEL.025-544-8028

平成28年度 電話応対コンクール

電話応対コンクール 全国大会に出場して

川上 智美さんからのメッセージ

この度大阪で行われた電話応対コンクール全国大会に出場させていただき、ありがとうございます。

弊社では、毎年新入社員を含め「お客様がまた電話したいと思っただけ、安心していただける電話応対」を目的に、この電話応対コンクールに出場させていただいております。

私は入社して20年ほどになります。入社した時から出場させていただいておりましたが、10年程前から本格的に取り組み始めました。敬語や言葉遣い一つにしてもまた他の出場者の方々の応対を聞いても毎回勉強になりました。

昨年設定が少しずつ変わり、本当の意味での「応対力」が試される電話応対コンクールとなりました。今回は、新潟県の代表として全国大会への出場が決まり、初めての全国大会でしたので、不安や緊張、プレッシャーもありました。なかなか経験できない大きな舞台を緊張しながらも楽しみたいという思いもありました。そんな中で、全国大会の開会式は感動しました。選手入場から自己紹介での「新潟県代表」という言葉に重みがあり、感動深いものがありました。

結果は「優秀賞」をいただくことができました。が、他の出場者の方々の応対を聞いてみると、お客様へのさりげない配慮など色々と気づくことができました。

今後とも今回の気づきを糧にお客様にご満足いただける電話応対を目指して参ります。

このように電話応対のコンクールなどの取り組みに快く出場や研修をさせていただける会社の環境にもありがとうございます。



川上 智美さん (新潟県代表)

渡辺 梨恵さんからのメッセージ

11月18日(金)に無事に大会を終え、今はとても清々しい気持ちです。

昨年に続き、2回目の出場でした。今年は、昨年の大会で叶わなかった笑顔でいつも通りの応対をすることが目標でした。本番は緊張しましたがリフレッシュと臨み、自分の力を出し切る事ができました。審査委員長の講評によると、言葉の滑らかさや、綺麗な姿勢、一生懸命な水と愛する気持ちが大切だったとのこと。確かに、売り込みの電話は一般的に流暢に話される方が多く、聞いていては逆に不信に、面倒に思えますよね。お客様がどんな気持ちで電話を受けているのか、問題をいただいた時に深く想像することが必要でした。反省もありませんが、私は自分のスキルには自信があり自信ももっている。この内容で全国大会に挑戦できて良かったと思っています。

3年前入社した年の5月に電話応対コンクールの存在を知りました。HOKIでは事務系の新入社員は全員挑戦しました。その時は「この大会に参加する意味はあるのだろうか」というのが正直なところでした。そのような気持ちもありましたが、自分なりに精いっぱい取り組み間違いを重ねる中で、より良い応対を目指すことに楽しさを感じるようになりました。その結果、ありがたいことに私の応対を評価していただき、全国大会に出場するまでになりました。コンクールを通して、電話の技術はもちろん、正しい言葉の使い方や、音声表現の仕方、お客様を思いやる気持ち、など沢山の事や出会ったことになりました。社内・社外を問わず、優しく、素敵な方々と出会ったことができました。それが一番の財産です。

今までの人生の中で、「ここまで「やりきった」と言い切れる経験はありません。本当に貴重な機会をいただきました。会社では主に採用の仕事をしてきたのですが、せっかく素晴らしい経験をさせていただいたので、これから社会人になる学生の皆さんに「コンクールで得たことや、仕事だけでなく一生懸命になれることがあるのだ」ということを伝えていけたらと思います。



渡辺 梨恵さん (長野県代表)

日向 茜さんからのメッセージ

11月18日に大阪で行われた電話応対コンクール全国大会に出場させていただきました。

私は電話応対コンクールに出場することが初めてで、どのようなものなのかも知らないところから始めたので、全国大会出場が決まった時には本当に驚き、信じられませんでした。

地区大会に向けて研修が始まると、発声練習やスクリーン作りなど初めてのことはばかりで本番のことを考えるととても不安になりましたが、一緒に練習する仲間がいてくれたので楽しく取り組むことができました。全国大会は県大会まで比べ、雰囲気も独特な気がしました。とても緊張感があり、実際に大きな舞台に出してみると、競技は気が付いた時には終わっていて、ひとまは最後までたどり着いたことにほっとしました。ですが後から考えると、笑顔でできたほうが、もっと気持ちよかったなと思うことはたくさんありました。それでもこれまで練習してきたことを最後までやりきることができたので良かったと思います。また、全国大会までの練習とレベルの高い出場者の方々の応対を聞いたことは、とても勉強になりました。自分もその中に出場できたことはとても嬉しく思います。本当に良い経験になりました。

研修では、相手と自然に会話のやり取りをする「ことや言葉に気持ちや乗せて伝えるための音声表現」なども苦しかったです。他にも大変なことは多かったですが、学べたことも多かったと思います。相手に良い印象を持ってもらえるような話し方、話す内容は簡潔にわかりやすくすることなど仕事をしながら気をつけていこうと心がけるようになりました。電話応対コンクールに出場したことで電話だけでなく、お客様に接するときの意識も変わったと思います。

このような貴重な経験ができたのは、ご指導くださった先生方、仲間、練習に協力くださった方々、支店の皆さん、応援してくださった方々のおかげだと思っています。同じ長野県代表の渡辺さん、ユーザ協会の方々にも大変お世話になりました。皆様には感謝の気持ちでいっぱいです。本当にありがとうございました。



日向 茜さん (長野県代表)



全国大会に川上智美さん(新潟県代表)、渡辺梨恵さん・日向茜さん(長野県代表)が出場

去る11月18日(金)、ユーザ協会主催の第55回電話応対コンクール全国大会が、大阪府大阪市において開催されました。全国13、700人超の参加者の中から、47都道府県の代表60名(当日1名欠席)の選手が参加し熱戦が繰り広げられました。信越からは、新潟県代表優勝の川上智美さん(株頸城建工)と、長野県代表で優勝・準優勝した渡辺梨恵さん(日置電機株)と日向茜さん(長野信用金庫)の3名が出場しました。競技は、日向さんが8番目、川上さんは9番目、渡辺さんが45番目に登場。いずれも全国大会という晴れの舞台で落ち着いた雰囲気です。審査委員長の講評によると、言葉の滑らかさや、綺麗な姿勢、一生懸命な水と愛する気持ちが大切だったとのこと。確かに、売り込みの電話は一般的に流暢に話される方が多く、聞いていては逆に不信に、面倒に思えますよね。お客様がどんな気持ちで電話を受けているのか、問題をいただいた時に深く想像することが必要でした。反省もありませんが、私は自分のスキルには自信があり自信ももっている。この内容で全国大会に挑戦できて良かったと思っています。



競技を終えた3選手(渡辺さん(左)、日向さん(中)、川上さん(右))

平成28年度 企業電話応対コンテスト

飯田信用金庫様(飯田地区)がユーザ協会理事長賞を受賞。

この企業電話応対コンテストとは、ユーザ協会の専門スタッフが「仮のお客様」となって企業に電話を掛け、その際の電話応対について、専門家が客観的に業種別[※]の評価を行い、優秀企業を表彰するもので、結果は「報告書」として改善のアドバイスをフィードバックしますので、電話応対サービス向上、CS経営の指針として活用いただけます。今回のコンテストには全国から458事業所(新潟県内5事業所、長野県内43事業所)が参加し、表彰は電話応対コンクール全国大会と同じ日・場所で行われました。

飯田信用金庫様は、お客様との電話応対の現状を把握し、より良い応対に繋げたいなどの思いから、昨年からのコンテストに参加され、今年は全事業所を対象に参加されたものです。この取り組みを始めて2年目に快挙を達成されました。誠にありがとうございます。



賞状を受ける飯田信用金庫 小池常務理事(左)

※①商業・金融部門、②工業・公益部門、③サービス部門、④コールセンター等部門の4部門

通信 [新潟発]

hello express in niigata

新潟・下越

「刃物と金属洋食器のまち」で ご愛顧いただいで25年

燕三条ワシントンホテル



弊ホテルは、平成4年4月に「刃物と金属洋食器」で有名な新潟県の県央地区、上越新幹線燕三条駅前にオープンいたしました。ワシントンホテルを名乗っていますが藤田観光(株)とフランチャイズ契約を結んだ地元企業です。

当時は新幹線が開業して10年が経過しましたが、バブルの最中で、駅周辺は地価の高騰等も相まって開発が進まずなかなか発展しませんでした。

このような情勢の中で、鍛造業と冠婚葬祭業を営んでいた弊グループは、今まで以上に地域の皆様へのお役立ちを目指し、婚礼、宴会、宿泊、食事のできるシティ機能を持ったホテルを開業することになりました。

現在は、泊まって婚礼宴会ができるホテルとして地元はもとより県外や海外の方々からも認知いただけるまでになりました。今後は2020年の東京五輪に関わる観光客誘致の一役を担えればと思っています。

新潟は素晴らしい観光資源が沢山あります。しかしながら、常に見慣れている私たちは



その素晴らしいを感じなくなっているのではないのでしょうか。四季折々に趣を変え、手入れされた越後平野はどこにも負けない自慢の財産だと思えます。また、関東地方の人に「新潟に来たことがありませんか」と尋ねると、特に若い人は「行ったことがないけど一度行ってみたい」と必ず言います。この人達が新潟に来てくれたらすごい人数の観光客になると思えます。

ユーザ協会加入の皆さんも他県の人に会うたびに新潟をPRしてください。泊まって観光していただくことは、あらゆる業種そして新潟にとって、とてもプラスになるはずです。「おもてなし」という言葉が有名になりました。それは新潟在住の私たち全員がその気持ちを持つことが大切だと思います。旅人はそんな触れ合いを求めて旅をします。ぶつづけ本番の旅をする「鶴瓶の家族に乾杯」が大人気なのは、「触れ合い」がテーマだからではないでしょうか。インターネットの伸展に伴い、逆にアナログの世界が見直されています。人と人のコミュニケーションが一番だと思います。ユーザ協会主催の電話対応をはじめとするコミュニケーション技法等を積極的に活用し、一層お客様との親密さを大切にしながら顧客満足度の向上に力を注いで参りますので、今後ともご支援ご協力をよろしくお願いたします。



■燕三条ワシントンホテル
〒959-1232 燕市井土巻3丁目65番地
TEL.0256-66-1111 FAX.0256-63-2000
<http://washington-hotels.jp/tsubame-sanjo/>

中越

食の事業を通して 社会に貢献することを目指す

株式会社 クローバフォー 株式会社 ノースライン

ユーザ協会には、子会社である株式会社スノエが加入していた縁もあり、接客対応の全体のレベルアップを目的として平成28年9月に加入しました。お客様により一層の満足を感じていただくために、従業員教育の一環として活用させていただきたいと考えています。

弊社株式会社クローバフォーは、平成9年11月18日に新潟県中魚沼郡現十日町市で創業した青果物卸事業者です。主な事業内容は全国各地の量販店への青果物の販売を行っております。販売する農産物は90%以上がえのきたけ、なめこ、ぶなしめじに代表される菌茸類キノコ類です。

十日町市も菌茸類の産地ですが、全国のお客様により安心・安全で新鮮な商品を提供するため、仕入先は全国各地にあります。また、当社では「産地に通わなければ商品に魂は入らない」をモットーに産地仕入先との関係を大切にしています。産地に出向いて、一緒にお茶を飲んだりご飯を食べたりすることで産地仕入先のバックグラウンドが見えてきます。そうすることでその商品を売り込まなければならぬという熱い思いが湧いてきて商品に魂が入ってくると当社では考えており、商品をただ流すような仕事にならないよう、日々心がけています。

また株式会社クローバフォーでは「食の総合事業を営む企業」を目指し、事業の拡大を行っております。平成14年に青果卸売事業の子会社として株式会社ノースラインを設立。平成21年には長岡市の業務用食材卸売業を営んでいる株式会社スノエをM&Aにより子会社化。同年にインターネット販売事業として「美味爛漫どっとコム」という通販サイトをスタート。平成24年に農産物販売会社として株式会社スノエ青果を設立しました。これら企業が集まって現在クローバフォーグループを形成しています。

今回加入させていただくもう一つの会社、株式会社ノースラインは前述の通りクローバ

フォーと同様に青果物卸売事業者であり、量販店への青果物の販売を行っていますが、新しい事業として平成28年に十日町市に「グリル&ダイニング オステリア Q」という外食店舗をスタートしました。初めての事業でしたが地域の皆さんに利用していただき、まもなく1周年を迎えます。これからも「地域に愛されるお店」を目標に料理と接客のレベルを高めていきたいと思います。



■株式会社 クローバフォー
株式会社 ノースライン
〒948-0143 十日町市山野田268番地2
TEL.025-761-1038(代) FAX.025-768-4848
<http://www.cloverfour.co.jp>

上越

農を守り・育て、 地域とともに未来を築こう

JAえちご上越(えちご上越農業協同組合)

JAえちご上越は、平成13年に7JAが合併し発足した広域JA(総合農協)です。上越市・妙高市の2市からなる、総人口23万784人、平成28年9月末現在、総面積1,419km²の自然豊かな農業地帯を管内として、高品質・良食味な「えちご上越米」の生産地として、全国ブランドである「コシヒカリ」や当JAオリジナル銘柄「みずほの輝き」などの主食用米をはじめ、大豆、野菜、花卉、畜産など多様な農業生産に取り組んでいます。

特に近年は園芸品目「野菜・果樹」の生産拡大に重点を置き、その拠点施設である農産物

直売所「旬彩交流館あるん畑」は、連日多くの来店者で賑わっています。平成28年7月には地産地消複合直売施設「あるん畑」をオープン。地域の食と農の発信基地として、地産産物産物をふんだんに使った料理が楽しめるハイキングレストランをはじめ、米粉100%パン、惣菜、ジェラート、オリジナルブランド豚肉「米ついでポーク」などを販売しています。

当JAでは、ほかにも様々な事業を行っています。食農教育や健康づくりをすすめる生活事業、JAバンクの愛称で知られる金融事業や共済事業、農業生産資材や日用品を販売する経済事業、デイホーム等を運営する高齢者福祉事業など多岐に及びます。「農を守り・育て、地域とともに未来を築こう」を合言葉に、これらの事業を総合的に行うことで、農家組合員や地域住民とともに「農業者所得の増大」「農業生産の拡大」「地域の活性化」を目指しています。

当JAでは毎年、電話対応の機会が多い金融店舗やセルフホール、自動車整備工場、給油所などに携わる若手職員を中心に、ユーザ協会主催「電話対応コンクール」に出場しています。JAの利用者は地域の農家組合員がメインとなりますが、近頃は組合員以外の地域住民、または地域外県外の方からのご利用お問い合わせも多く寄せられるようになってきました。基本的な電話対応スキルを身に付け、心がこもった対応を実践することは、満足いただけるサービスの第一歩と考え、出場者には、コンクールで習得したスキルを部署全体や後輩職員につなげていってほしいと期待しています。今後も、職員教育の一環として積極的にこうした機会を活用し、組織全体のサービススキルの向上に向け取り組んでまいります。



■JAえちご上越
(えちご上越農業協同組合)
〒943-0817 上越市藤巻5番30号
TEL.025-527-2001 FAX.025-527-2009
<http://www.ja-echigojoetsu.or.jp/>





北信・東信

伝統を守り続けて百余年

「志賀高原みそ」

有限会社 関谷醸造場

私どもは、「志賀高原みそ」というブランドの信州味噌を製造しております。志賀高原より流れ入る清冽な水と、土地の風土に合わせて天然醸造された味噌は、「うまい味噌」「香り」と3拍子が揃った美味し味味噌として、ご好評を頂いております。創業より百余年、作り手の心意気と長年受け継がれた業が評価され、全国レベルの品評会でも多くの賞を頂いております。

私どもは、湯田中温泉という観光地に立地しておりますので、観光バスで工場見学に訪れるお客様も数多くいらっしゃいます。工場内で味噌の歴史や製造工程の説明を聞いて頂いた後は、お味噌汁の試飲、お漬物の試食、そして美味しいお茶のサービスが、訪れる皆さまに喜ばれております。実際に工場を見学してから飲むお味噌汁はまた格別「美味しい」とおっしゃって、多くのお客様が味噌を買って帰りになっています。ご旅行の思い出とともに、ご家族へお土産にお持ちになった方からは、電話で追加の



※仕込み味噌のご予約は、3月～6月です。
※工場見学は、要予約となります。



有限会社 関谷醸造場

〒381-0401 下高井郡山ノ内町平穏2865
TEL.0269-33-2535 FAX.0269-33-2536

<http://www.sekiyajozo.com/>

ご注文を頂いたり、また、お土産で買った方からのご注文を頂いたりと、現在では、全国に志賀高原みそのファンが広がりました。ありがとうございます。

また、お客様のニーズに合わせた「仕込み味噌」も人気商品のひとつとなっており、春先に半製品でお届けしますので、ご自宅でも半年間、出来上がりを楽しましお待ち頂くと、秋には熟成された美味しい「手前みそ」をお召し上がり頂けます。また、「仕込み味噌」ならではの楽しみ方、一つは、お好みで熱成加減を見ながら、ご家庭の味をお楽しみ頂くことです。ユーザ協会様には日頃より大変お世話になっております。中でも、第10回企業電話応対コンテストの工業・公益部門で最優秀賞を受賞した際には、多くのメディアで取り上げて頂きました。各方面から注目されることにより、社員一同、より一層お客様意識を高めるキッカケとなりました。

私どもが接客面で常に心掛けているのは、「笑顔」のおもてなしです。田舎ならではの親しみやすさの中にも、お客様を敬い、歓迎の気持ち・感謝の気持ちを笑顔、そして言葉でお客様に伝えることの大切さを意識して、日々お客様対応をしております。



志賀高原みそ【特選】10割糀

中信・南信

お客様のライフスタイルにあわせた快適な暮らしと
新たな価値を切り開く

諏訪瓦斯株式会社

当社は、大正11年（1922年）4月に諏訪天然瓦斯株式会社として創業、諏訪郡平野村・川岸村（現岡谷市）に都市ガスの供給を開始しました。昭和元年（1926年）8月に社名を諏訪瓦斯株式会社に変更、昭和61年（1986年）に現在の諏訪市小和田南へ本社を移転しました。

お客様サービス向上のため、岡谷市に「岡谷・下諏訪営業所」、諏訪市に「サービスセンター（ショールーム）」を開設しています。

また、当社ガスの提供地域は諏訪市・岡谷市・茅野市・下諏訪町の各一部となっております。一時期は諏訪湖周辺で採取される天然ガスを供給していましたが、採取量の不安定さなどから1990年前後に使用を中止し、現在は国際石油開発帝石のパイプラインからの供給を受け、お客様に提供しています。

私たちの家庭で使われているガスには大きく分けて、

【化石燃料の燃焼性生物等発生量比較（石炭を100とした場合）】



諏訪瓦斯株式会社

〒392-0023 諏訪市小和田南17-5
TEL.0266-52-2511 FAX.0266-58-6427

<http://www.suwagas.co.jp/>

する二酸化炭素（CO₂）、窒素酸化物（NO_x）が少なく、硫黄酸化物（SO_x）が発生しない、環境にやさしいエネルギーです。

諏訪湖をはじめ霧ヶ峰高原や八ヶ岳などを有するこの自然豊かな土地で暮らす皆様を、都市ガスというエネルギーで安心・安全・安定を心掛け、これからも地域を大切に、皆様から信頼される会社作りを目指しています。

当社は、お客様からのお問い合わせは電話又はメールにてお受けしておりますが、特に電話対応の際は、お客様のご質問ご要望に対して、言葉通りそのまま伝えるだけでなく、お客様が本当に求めているものは何か、どんなサービスを提供してほいいのかを理解し、一つ上の提案ができるよう心掛けています。そのため、自社の提供商品やサービスについてだけでなく、お客様のエネルギー全般に関しても幅広く知識を有することができるよう、社員一同日々研修や勉強を重ねています。

ユーザ協会様が主催するビジネスセミナー研修や電話応対コンクール等を活用し、更なるお客様サービス向上を目指していきたいと考えています。

また、ICTセミナーや月刊テレコム・フォーラムで提供していたくICT等の情報も大変参考になっていきます。先般当社では情報セキュリティ対策の一環としてUTM（Unified Threat Management）を導入しました。今後ともICTに関する最新情報の入手ツールとして活用させていただきます。

【提供エリア】



耳より情報

試験実施主体：公益財団法人日本電信電話ユーザ協会
検定試験方法：筆記検定試験
試験の内容：マークシート方式の筆記試験
出題の範囲：3級教育課程と同レベルとする。

- ・教養ある社会人として欠かせない人格のマナー
- ・話し言葉・聴くこと・話すこと・気遣うこと
- ・敬語と言葉遣いの基本
- ・発声・発音の基本
- ・電話と対面コミュニケーションの違い
- ・様々なコミュニケーションツールと電話メディアの特徴
- ・個人情報保護法（概要）
- ・電話応対の基礎
- ・電話の受け方かけ方、取り次ぎ、伝言

領域別出題数：ビジネスマナー6問、日本語7問、法的知識2問、コミュニケーション2問、電話応対3問 合計20問
申込先等：長野支部026-233-2559 新潟支部025-211-8381
詳しくはユーザ協会ホームページをご覧ください。
検定試験日：毎月第1水曜日（但し、1月は第2水曜日）



4級（入門級）
電話応対技能検定

もしもし検定4級って？
電話応対エキスパートを目指す層の拡大を図るため、企業及び受験者の負担を軽減し、参画しやすい、マークシート方式の筆記試験のみで選考を行うエントリークラスのもしもし検定です。試験時間も実技無しの40分で完了し、検定料も1,000円（税別）にて受験することができ、ビジネス電話応対に必要なコミュニケーションの基礎知識を有する事ができます。

もしもし検定4級合格者は「おトク」がいっぱい！

- 3級合格への道がグッと近くなります。
- 3級受験のための必須研修の一部が免除！
- 3級受験の際の筆記試験が免除！

Hello Talk

第141号 平成29年1月発行
編集発行 ●(公財)日本電信電話ユーザ協会

- 長野支部 TEL.026-233-2559 FAX.026-233-2569
- 〒380-0845 長野市西後町610-12
- 新潟支部 TEL.025-211-8381 FAX.025-233-7759
- 〒951-8133 新潟市中央区川岸町1-37