

21世紀をフリエートするユーザ協会

Hello Talk

Vol.

149

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

レポート

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

本年は今春に年号も変わり、気持ちも新たに新たな価値と感動の創造により、更なる飛躍を期す所存であります

本年が皆様にとって良い一年となりますよう心からご祈念申し上げます

平成三十一年 元旦

(公財)日本電信電話ユーザ協会 理事長 長野支部長 加藤 章
(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 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 長野支部長 加藤 章



全国大会の会場となった名古屋国際会議場



表彰式 準優勝受賞の神林浩美さん

電話対応コンクール 第57回 全国大会 入賞者

賞	支部	地区	氏名	所属事業所名
優勝	宮崎	宮崎県北	熊谷 知弘	センコービジネスサポート(株) CRM部コンタクトセンター
準優勝	長野	伊那	神林 浩美	佐川急便(株) 信越支店 伊那営業所
優秀賞	神奈川	横浜	細淵 瞳	佐川急便(株) 神奈川支店 横浜北営業所
優秀賞	岐阜	岐阜	野村美恵子	東京海上日動火災保険(株)
優秀賞	秋田	秋田	佐藤菜々海	キャノンカスタマーサポート(株)
優秀賞	愛媛	今治・上島	八原 望	渦潮電機(株)
優秀賞	愛知	名古屋	可知 美輝	東邦ガス(株)
優秀賞	山口	下関	坂田 由依	一般財団法人下関市公営施設管理公社
優秀賞	千葉	千葉市原・東金	関本由美子	キャノンカスタマーサポート(株)
優秀賞	栃木	栃木	小野寺久美子	佐川急便(株) 北関東支店 小山営業所
優秀賞	和歌山		竹田 寛	パナソニック グループ
優秀賞	長崎	長崎	村内 貞介	AIG損害保険(株) 事故受付センター(長崎)
優秀賞	福井	福井	田中 佳子	佐川急便(株) 北陸支店 丸岡営業所
優秀賞	山梨	甲府	小林みゆき	パナソニック グループ
優秀賞	鳥取	鳥取東部	高木 啓一	(株)不二家システムセンター 鳥取事業所
優秀賞	沖縄	南部	比嘉健四郎	SMBC日興証券(株)
優秀賞	群馬	高崎	黨 茜	佐川急便(株) 北関東支店 群馬営業所
優秀賞	大阪	大阪北	佐藤 雅哉	株NTTフィールドテクノ 関西支店 通信機器取扱相談センタ
優秀賞	兵庫	神戸	浜辺 京子	(株)アド・ダイセン(大丸松坂屋百貨店)
優秀賞	香川	香川西	大石 霞	佐川急便(株) 四国支店 四国中央営業所

(敬称略)

名古屋で電話対応コンクール「全国大会」が開催される

去る11月22日(木)、ユーザ協会主催の第57回電話対応コンクール「全国大会」が、愛知県名古屋市において開催され、47都道府県の代表57名の選手が参加し熱戦が繰り広げられました。

会場となった「名古屋国際会議場」には、開場時間の午前8時、約50名ほどが列をなし、開場を待ち望んでおり、開会式開始前では、大勢の来場者で賑わっていました。

電話対応コンクールは、長野県代表の神林 浩美さんが準優勝を受賞し、神林さんは2年連続の入賞を果たし、新潟・長野からも大勢の皆さんが来場し、代表選手に熱い声援を送っていました。また、電話対応コンクールの競技後、企業電話対応コンテストの入賞企業の発表と表彰が行われ、長野県から参加した飯田信用金庫様が一昨年に続いて「優秀賞」を受賞しました。誠にありがとうございました。

なお、電話対応コンクール全国大会での入賞者は、左表のとおりです。この大会に出場された新潟・長野両県の代表選手に対する皆さまのご声援・応援ありがとうございました。

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

■新潟県 ブロック事務局

新潟・下越 (NTT東日本 新潟支店内) TEL.025-234-0907
中越・魚沼・上越 (NTT東日本 長岡営業支店内) TEL.0258-38-2283

通口信

hello express in niigata

[新潟発]

新潟・下越

ウォーターフロント&

ナイスビュー

株式会社新潟グランドホテル

新潟グランドホテルは、日本一の大河信濃川と日本海が出海ウオーターフロントに位置し、目の前には国の重要文化財である萬代橋が架かる、新潟を象徴するようなナイスビューが自慢です。



そんな素晴らしい景色をみながら、こだわりの朝食で1日を始めてみませんか。この度、朝食を全面リニューアルし、今まで以上に食の都「新潟」を味わうことができるようになりました。地元産の卵、ベーコン、ソーセージに新鮮なサラダとスムー



■株式会社 新潟グランドホテル

〒951-8052
新潟市中央区下大川前通3ノ町2230番地
TEL: 025-228-6111 (代)
FAX: 025-228-0735

<http://www.ni-grand.co.jp>

ジーを加えた身体に嬉しい洋定食と、旬の焼魚や珍味をお供に新潟を代表するブランド米が思う存分楽しめる和定食をご用意。朝から贅沢なひとときをお過ごしください。



地元企業の直営ホテルとして長年ご愛顧いただいている弊ホテルは、独自の企画力を武器に、館内レストランにとどまらずデリカショップや館外レストラン運営などの外部事業も積極的に展開しており、新潟の旬の食材を使用した美味しいお料理をさまざまな業態で提供することによって地域社会に貢献していると自負しています。また、施設面においても毎年少しずつ改装やリニューアルを実施しており、お客様の要望やニーズに合わせて、より便利で快適にご利用いただける空間づくりに努めています。

1. 会社の経緯
当社は、1974年8月9日に糸魚川市能生地区に興和電子工業株式会社としてトランス変圧器の製造を目的として設立されました。2014年の事務所棟リフォーム、新工場完成を機に当社の方向性の探求をさせていたいただいた結果、2015年4月に株式会社グロウウィルとして社名変更を行いました。

2. 当社の特色・強み
製造部門（自社部門）と商社部門（外注品部門）に分けられます。製造部門としては、競合他社が生産拠点を海外シフトする中で国内で自動化生産を追求し、高品質、小型化、低コストを実現し40年以上お客様と共に設計・試作を繰り返して蓄積のノウハウを築きあげてきました。現在も数多くの顧客へ供給を続けています。最近では大手お客様から、品質向上改善運動を評価いただき表彰されました。商社部門は、パートナー企業との連携により、カスタム電源事業、ACアダプタ事業などを中心に売り上げを伸ばしてきています。近年は、地球環境問題（CO₂削減）における工場の省エネにつながる「省エネプロジェクト」及び「家電プロジェクト」の事業化を推進しています。

3. 会社のモットー
当社の経営理念は、「糸魚川という地で成長を目指す社員の働く場の提供」として成

中越・上越

成長して自分の未来意思を達成する
電源ソリューションカンパニー

株式会社グロウウィル



長（Grow）して未来意思（Will）を掲げよう。その一環として書籍を読むことを推奨しています。糸魚川では、珍しく社内図書館（約3,000冊）があり、自分で読みたい本があれば会社で購入することが出来る制度があります。不定期であります書店でセミナーや選書をする「選書ツアー」も開催しています。業務においても個々が目標を明確化してそれを達成することを推進しています。そのためにWILL研修を定期的に実施しています。



4. 日本電信電話ユーザ協会へのかかわり
日本電信電話ユーザ協会様には、昨年のチャレンジセミナーやもしもし検定に参加させていただいています。当社では、以前からインサイドコールに注力しており、いかに商品の良さをお客様へ伝達できるかが重要と考えています。そのためセミナーについては、基礎から話し方まで幅広く教えていただき、今後は、新人教育の一環としても推奨する考えです。また、昨年の新潟市で行われた「電話応対コンクール全国大会」を視聴できました。全国の高いレベルを見させていただき、対話における顧客のニーズを読み取り、提案するスキルを高めることの必要性を感じてきました。これからは検定などチャレンジしていきたいと思っています。



■株式会社グロウウィル

〒949-1337 糸魚川市大字柱14番地1
TEL: 025-566-3776 FAX: 025-566-4595

<http://growwill.co.jp/>

耳より情報

もしもし検定4級の概要

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ツール2問、電話応対3問 合計20問
申込先等：長野支部026-223-8619 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！

「もしもし検定」過去問にチャレンジ!!

問題

出典：電話応対技能検定 公式問題集3・4級
発行：日本経済新聞出版社

下記の4文例のうち3つは、敬語が間違っているのはどれですか。次の中から1つ選びなさい。

1. 「今度こちらに参られるのはいつでしょうか」
2. 「ご担当の方をぜひご紹介してください」
3. 「明日の午後でしたら会社におります」
4. 「受付で伺ってください」



北信・東信

すべてはお客様のために

長野玉姫殿・上田玉姫殿・上田迎賓館

私たち信州玉姫殿グループは人生の重要な節目である結婚と葬祭にかかわるすべての事業を互助の精神でプロデュースしている会社です。

冠婚葬祭に関わる花や引菓子、料理、ブライダル衣裳などもグループ内で取扱い、トータルでセレモニーをご提案しています。社訓である「正しいことを正しく」のもと大切な節目のお手伝いをさせていただいているという謙虚な気持ちを忘れず、常に正しいことをする」という精神を社員が心に刻んで日々の仕事と向き合っています。中でも冠婚部である玉姫殿はおかげさまで今年、創業35周年を迎え親子二世代にわたる結婚式のお手伝いも年々増えてまいりました。今後もより一

層のサービス改善を図り、地元で愛される式場づくりに取り組んでまいりたいと思います。特に電話対応は顔の見えない第一接客であり式場イメージを左右する極めて重要な要素であることは間違いありません。

その意味からも電話対応能力はサービスの向上に必要不可欠であり、社内の研修も定期的に行っています。特に専門家であるユーザ協会様の各種セミナーや研修制度は大変



■長野玉姫殿

〒381-0034 長野市高田1484-1
TEL.026-268-1175 FAX.026-268-1176

■上田玉姫殿

〒386-0027 上田市常磐城3-6-35
TEL.0268-22-1175 FAX.0268-22-0949

■上田迎賓館

〒386-0025 上田市天神3-9-40
TEL.0268-29-1122 FAX.0268-29-1123

<http://www.tamahimeden.com/tamahime/>

たいと思います。そして、お客様から感謝のお言葉をいただける素敵な仕事を通じて社会に少しでも奉仕ができるよう努めてまいります。今後とも宜しくお願いいたします。



上田迎賓館



上田玉姫殿



長野玉姫殿

中信・南信

アルプスがふたつ映えるまち

駒ヶ根

駒ヶ根市役所

駒ヶ根市は、長野県南部、伊那谷のほぼ中央に位置し、東に南アルプス、西に中央アルプスの3千メートル級の山々を、まちから望むことができます。

「駒ヶ根」という名前は、駒ヶ岳の麓のまちという意味で、昭和29年の市制施行時に命名されました。

当市は、駒ヶ岳ロープウェイを有する中央アルプスの玄関口であり、山岳観光都市として発展してきました。大自然の恩恵である豊富で良質な水と、肥沃な土地から生まれる瑞々しい野菜や果物、長きにわたる観光資源があります。

春には名刹光前寺のシダレザクラや中沢地区のハナモモなど市内一面が花で彩られ、夏には中央アルプスに高山植物が可憐に咲き誇ります。また、秋にはアルプスの峰から里山、そして麓へと紅葉前線が降りてきます。冬にはスキーやスノーシューなどのウィンタースポーツなどのほか、美肌の湯である早太郎温泉で疲れを癒したりと1年を通して楽しむことができます。

また、ソースかつ井でのまちおこしや地ビールのほか、6次産業化にも積極的に取り組んでおり、これまでに「信州ごま」黒



花桃の里



千量数カール

■駒ヶ根市役所

〒399-4192 駒ヶ根市赤須町20番1号
TEL.0265-83-2111 FAX.0265-83-4348

<http://www.city.komagane.nagano.jp/>



こまがね大徳村まつり



あんぽ柿

アルプスがふたつ映えるまち駒ヶ根へぜひお越しください。

「あんぽ柿」など「橙蜜」などを製品化してきまし。一方、市内には全国に2カ所しかない青年海外協力隊訓練所があります。訓練を修了し、世界に羽ばたいていった隊員は、昨年2万人を超えました。当市では、様々な国の食文化や文化に触れることができるイベントなどを通じて、国際色豊かなまちを肌で感じることができま。

耳より情報

あなたの会社も狙われている?!

標的型攻撃メール
予防訓練サービス
のご案内

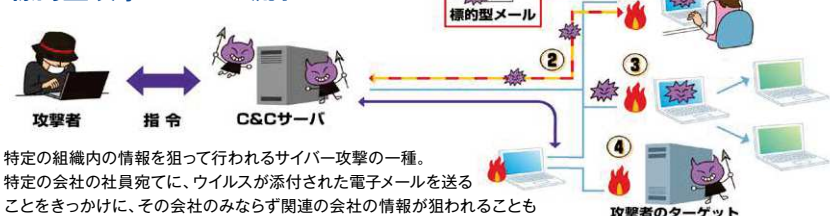
無料

お問い合わせはコチラ

TEL.0120-20-6660

被害が拡大しつつある「標的型攻撃メール」。被害者であるはずのあなたの会社が時として加害者になることも。ユーザ協会では会員を対象に無料で「標的型攻撃メール訓練サービス」を提供しています。自社の実態を把握するためにも一度トライアルしませんか?

標的型攻撃メールの流れ



特定の組織内の情報を狙って行われるサイバー攻撃の一種。特定の会社の社員宛てに、ウイルスが添付された電子メールを送ることをきっかけに、その会社のみならず関連の会社の情報が狙われることも

※C&Cサーバ (Command and Control Serverの略称) 攻撃者が用意した指令サーバでPC内部に潜伏したウイルスとバックドア通信を行う。

TEL.026-223-8619

TEL.025-211-8381

<http://www.pi.jtua.or.jp/nagano/>

<http://www.pi.jtua.or.jp/niigata/>

Hello Talk

第149号 平成31年冬号 発行

編集発行 ● (公財)日本電信電話ユーザ協会

●長野支部 TEL.026-223-8619

FAX.026-223-8629

〒380-8519 長野市新田町1137-5

●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