

テレコミュニケーション教育事業

CS経営の要として、今あらためて重要性が注目されるテレコミュニケーション。電話対応コンクールを中心に、社員のコミュニケーション向上を支援する施策が、多くの企業で喜ばれています。

電話対応コンクール

- 一人ひとりの電話応対力向上を目的として毎年実施。
- 全国から1万人以上が参加し、都道府県大会を経た代表選手により全国大会を開催。



人に支えられて
今の自分があること
練習、大会を通じて実感

第59回電話対応コンクール
(2020年)
長野県大会優勝
全国大会出場
橋本 莉那さん
伊那食品工業株式会社
商品企画グループ

県大会優勝、全国大会出場おめでとうございます。
全国大会はリモート開催なのでのびのびと練習の成果を出せる…はずでしたが、途中で会話が止まる苦い経験をしました。他の方々の中継を見て、相手が思い違いをしても「いったん受け止めて寄り添う」大切さを学びました。

コンクール参加を経ての成長や変化は？
業務は広報やデザインで、幅広い世代、業種の方々の電話を受けます。いつも気持ちよく対応していたこれまでがとても幸せだったことに気づき、感謝の思いがふくらみました。また、「何でも自分一人でなんとかする」とずっと思ってきましたが、先輩と練習を重ね、人に支えられて今の自分があると考えられるようになりました。

この経験を今後どのように活かしますか？
困難な対応の場面があっても、言葉の選び方、声の出し方、受け止め方など意識し、逃げずに相手に寄り添いたいと思います。次回は私が次の出場者をサポートする番。私がそうしていただいたように心を込めて支えます。

県大会準優勝、全国大会10位入賞おめでとうございます。
2回目の出場にあたり何か結果を残したいという気持ちで臨んだので、入賞はとてうれしいです。その日のうちに中継で結果発表があり、職場の皆さんと一緒に喜び合うことができたのも、うれしい経験でした。

コンクール参加を経ての成長や変化は？
練習、大会を通じ、多くの学びがありました。相手を思いやり、言葉の奥に潜む「本当に知りたいこと」「本当に伝えたいこと」を汲み取って会話することが、質の高いコミュニケーションにつながるという確信をもてました。業務の中でも、以前より少し余裕と自信をもって会話できるようになった気がします。コンクールは自分の電話応対を見直す貴重な機会ですね。

この経験を今後どのように活かしますか？
言葉づかい、会話の組み立て方、お客様への心づかいなどは一生ものの学び。これからも磨き続けていきたいですね。また、自分だけの経験にとどめず、周囲の方々と一緒に業務に活かしていきます。

「相手を思いやる気持ち」が
質の高いコミュニケーション
につながる

第59回電話対応コンクール
(2020年)
長野県大会準優勝
全国大会優秀賞
芹澤 苑佳さん
損害保険ジャパン株式会社
長野保険金サービス課



上長の声

伊那食品工業株式会社
専務取締役
塚越 亮さん

社員の成長の機会として電話対応コンクールが活きる
当社は本コンクールを社員の成長の機会ととらえ、前年の出場者がパートナーとなって出場者をサポートすることを恒例にしています。「教える」「教わる」を両方経験することで、電話対応の技術にとどまらず、さまざまな気づきを得られると考えるからです。コンクール終了後、協力してくれた周囲の人々への感謝を口にする橋本さんを見て、人としての大きな成長を実感しました。

上長の声

損害保険ジャパン株式会社
長野保険金サービス課
課長代理
横野 隆義さん

技術・知識だけでなく「人間力」が試される機会
電話対応のスキル向上のため社内にもコンクールがありますが、全国的なレベルを知ることも大切と認識し、毎年参加しています。社内では業務の専門性が求められるのに対し、本コンクールは「人間力」が試される機会。AI、DXが進展している今、人の対応はお客様への大切な付加価値になります。芹澤さんの活躍に、全社がそれを実感したはず。今後の活躍にも期待します。

企業電話対応コンテスト

- 専門スタッフが「仮のお客さま」となって企業に電話をかけ、その際の応対について客観的に業種別の評価を行い、優秀企業を表彰します。
- 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、企業における電話対応サービスの向上、CS(顧客満足)経営の指針としてご利用いただけます。



電話対応技能検定
(もしもし検定)
【後援】日本商工会議所

- 「お客様に信頼される電話対応」の実現、社内指導者の育成を目的とした検定制度です。
- 4級→3級→2級→1級→指導者級と段階を踏んで講座を受講することで、必要な知識を修得しながらステップアップしていくことができます。

検定級	検定	
	学科	実技
4級	○	—
3級	○	○
2級	○	○
1級	○	○
指導者級	指導者養成講座受講	

経営戦略を確かなかたちに!

ICT活用推進事業

急速に進化するインターネットコミュニケーション。RPA活用、BCP対策(テレワークなど)、5G等、地域の企業の関心が高いテーマに沿ったセミナー・講演会・研修を推進します。

各界著名人を招き、企業経営やコミュニケーション向上に役立つセミナー・講演会・研修を定期的開催しています。経営者の方はもちろん、次代を担う若手社員の方もぜひご参加ください。

コンクール
チャレンジ
セミナー



ICT
活用
セミナー



ICT
経営塾



ICT
経営実践
セミナー



ICT活用とCS向上をお手伝い。

最先端のICT情報と実践的なコミュニケーションスキルは、企業のCS経営に欠かせない要素です。ユーザ協会は、会員企業のICTリテラシー&テレコミュニケーションの向上に直結する施策を通じ、CS経営のお手伝いをしています。

その他の事業

会員のニーズに即した施策の拡充、ホームページの双方向活用等を通じ、会員企業との関係をより深め、CS経営のお役に立つICT情報の提供に努めます。



支部ホームページ

ICTを経営や事業活動に活かす道しるべとなるタイムリーな情報やイベント情報を定期的に掲載。



ハロートーク

(信越発行紙・季刊)
長野県の企業のICT活用事例やCS施策をレポート。長野・新潟各地区の身近な情報や会員企業の近況などをお知らせ。

テレコム・フォーラム

(全国誌・月刊)
最新のICT活用情報誌。最先端の技術情報や全国企業のICT事情などをタイムリーに紹介。



- 協会ニュース 各地区協会が随時発行する直近のイベント情報、お知らせなど。