

2022年度 電話応対コンクール大会日程決まる!

今年度の電話応対コンクール問題が公表され、11月に開催される「第61回全国大会」を 目指し、信越管内での各大会日程が下表のとおり決まりました。

今年度も新型ウイルス感染症にかかる現状を鑑み、新潟県、並びに長野県の地区予選会については、「各選手が予め指定された日時に職場等の電話を利用して競技する」 録音方式で実施いたします。これは、模擬応対者が各選手の職場等に電話をかけ、準備が整ったところで競技を開始いたします。その競技音声を収録して後日審査委員による審査を行い入賞者を決定する方法です。

新潟県大会、長野県大会は会場に集まっていただき競技する集合方式での開催を予定 しております。

各々の県大会を勝ち抜いた選手が「各県の代表選手」として全国大会の切符を手にして、上位入賞を目指します。

全国大会につきましても、会場に集まっていただき競技する集合方式での開催を予定しております。

よろしくお願い申し上げます。

2022年度電話応対コンクール大会日程

■長野県

大会名		開催日等	開催場所・開催方法					
地区予選会	中信・諏訪地区大会	【収録】 8月25日(木)~ 8月30日(火)						
	飯田阿南・伊那駒ヶ根 地区大会	〈土日除く〉 【審査】 9月6日(火)	・出場者が事業所等から参加する録音審査 方式により実施し、地区大会ごとに入賞 者を決定。 ・収録日時は、出場者の希望をもとに事務 局が指定。					
	北信地区大会	【収録】 9月2日(金)~ 9月7日(水)						
	東信地区大会	〈土日除く〉 【審査】 9月13日(火)						

■新潟県

	大会名	開催日等	開催場所·開催方法	
	新潟・下越 ブロック大会	【収録】 8月22日(月)~ 8月26日(金)	・出場者が事業所等から参加する録音審査	
地区予選会	中越・魚沼ブロック大会		方式により実施し、ブロック大会ごとに 入賞者を決定。 ・収録日時は、出場者の希望をもとに事務 局が指定。	
	上越ブロック大会	9月6日(火)、 9月14日(水)		

■長野県大会 (第63回) (各地区大会の代表により開催) 10月14日(金) 長野市/ホテル国際21 ■新潟県大会 (第63回) (各ブロック大会の代表により開催) 10月5日(水) 新潟市/新潟グランドホテル 長野県から代表2名が出場! 新潟県から代表1名が出場!

			<u> </u>	
大会名		開催日	崔日 開催場所	
	■全国大会 (第61回) ※全国47都道府県の代表選手57名により開催	11月18日(金)	山口県山口市/KDDI維新ホール	

新型ウイルスの感染拡大状況により、県大会・全国大会の運営方法等を変更する場合があります。

●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

			長野呂果 所 内)	1EL.U26-225-4682
		(NTT東日本	上田営業支店内)	TEL.0268-26-5519
中		(NTT東日本	松本営業支店内)	TEL.0263-28-2811
		(NTT東日本	諏 訪 営 業 支 店 内)	TEL.0266-54-1134
	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 湯 · 下 越 (NTT東日本 新 潟 支 店 内) TEL.025-230-6342



ーCT活用による農協の業務効率化が必須となっている。 地の喪失に歯止めをかけたいが、肝心の人が不足する中で 佐渡は、世界農業遺産にも指定されている。 急速に進む農 ゴールドラッシュが起きた江戸時代から田畑が整備された

―現在、佐渡はどのような状況でしょ 農業離れにどう歯止めをかけるか 東京23区と同じ面積の佐渡で

がら働けました。 兼業含め生産者も7 があって兼業農家という形で農業しな 状況は深刻です。以前は島内にも仕事 らない。高卒の島内就職は20人位です。 を出ると進学や就職で島外に行って帰 んぼを個人経営で続けて暮らしてきま **〜8千人いて1ヘクタールくらいの田** コロナ禍で観光業の仕事も減ってきて かく人が足りません。子供たちも高校 した。金山で賑わったおかげで島内に 急速に過疎化、高齢化が進み、とに



堅野 信代表理事理事長 佐渡農業協同組合 (JA佐渡) Interview

信さん

するより、好 社勤めで苦労 ています。「会

米も、預金も入ってきました。

渡農業の今後が容易に想像できます。 世代もいよいよ70代になり、10年後は 退職金で資本装備をして、集落の田ん 手がない。シンプルに計算しても、 すら担い手がいなくて、集落でも受け どうなるのか。1ヘクタールの田んぼ にして地域を支えていたのです。その ぼも受けつつ4~5ヘクタールの規模 少し前までは50~60代で定年退職して、 いよね」という流れです。新規就農も、 この10年は「農業を継いでも暮らせな -佐渡は農業に適した風土だと伺って しかし、兼業収入の方が減ってきて、

じめ園芸も盛んで、 果実・野菜な 高の条件だと思います。おけさ柿をは いこともあり、 米よりも反収がよ

冬場以外は作物ができる風土でミカ

朱鷺を育む農法として、全島あげて 減農薬に取り組んでいる。マークにも佐渡米と特産品の柿を使用。 ―しかし、農協内も人手不足でなかな

困りません。JAには黙っていても、 はそこら中に田んぼがあり、作るには

ボロと無くなっている。柿なんかまさ と手を入れれば継続できるものがボロ らでも作れるんですよ。けれど、ちょっ 畑はあるので、やろうと思えば明日か る。柿なども生産者は減っていますが たいないですね…。 にそうで目の前で伐られていく。もっ きな園芸で暮らす」が、佐渡ならでき

優先できないジレンマ 現場に出たい!最もやりたい業務を

家にもっと寄り添っていかなければな でいくか、集落の話し合いや個々の農 のでしょう。それをJAがどうつない 様でやれていると思っていました。け なかった。地域の中で自然と、お互い のですが、私たちもうまくつないでこ JAに一言「預けるよ」とあればいい るを得ない」「俺の代で終わりだから」、 の経営者なので「年を取ったら辞めざ の担い手のために農業を続けてもらい り方を変えていくことだと考えまし りません。 れどもう集落にも助け合う余裕がない たい」と思いますが、農家さんは一人 た。私たちは「佐渡の未来やこれから ―どうしたら解決できるのでしょう? JAと農家さんの生産現場との関わ

えさ。」と集落内で役割や各々にやり おうか?」「防除はみんなで共同にし まくつなげていなかった。「とうちゃ る」という、やりがい、も私たちはう 農業を支え続けていくのは収入面も やるべき仕事」だと思います。 気がしています。それが私たちの「今 がいを作っていけばまだやっていける れからは父ちゃんの技術を教えてくれ んかさ。」「若きゃあもんに任せて、こ ん、おばちゃんに柿もぎ手伝ってもら ん、腰が痛てえなら、あそこのあんちゃ ありますが「誰かのためになってい あとは、農家の、やりがい、です。

は行けないから合理化したいとなりま うしたらできるか」になりますが、事 それ位の気持ちもあって「じゃあ、ど なくなったら、私たちで作れないか? らを考えると組合員で米や柿など作れ 仕組みを作らないといけない。これか 務仕事に追われていたら田んぼや畑に

佐渡で農業 始めてみませんか?

所に帰り、今日の活動報告にまた戻る。 すが、事務仕事が発生する度に事務 夕方まで現場の田畑にいて欲しいので **「そりゃ、そうだよね。」になります。** 「すごく忙しい。」と職員は言いますが 営農指導の職員には本来なら朝から

ルの「AIよみと~る」や、事務所に る「スマートグラス」などの提案も受 いる人がさも現場にいるように見られ か?そこからスタートしてOCRツー コミュニケーションを取る方法がない トワークができないか?携帯電話で ことができました。全職員を結ぶネッ そんな時にNTTさんから話を聞く

職員の意識向上にも活用したい 業務の合理化だけでなく

―どのようなICT活用をお考えです

企業でも農業を考えてくれている。 す。農業にもだいぶ関わっていますよ」 ます。そうしたことをNTTさんに聞 と言われて、「外部の方というか、他の ネットワークを使って本店で一括起票 9つの事業所各々が起票していますが、 いたら「出来合いのシステムがありま できればその職員は事務から解放され 組合員との取引の伝票などをいま

か現場に行けない…。

員4人に1台しかありません。せっか のに端末を持って外にも出られない。 く島内全域を結ぶネットワークがある ネットワークにつながるパソコンは職 す。従来のシステムでは制限があり、 人がいない中で、より一層合理的な

けました。

Þ

を見に行ったら「〇〇さんの車が田ん 変えていきたい。最終的には組合員と をすると何もしないで通り過ぎてしま です。例えば、営農指導員が生育状況 絡や情報共有はそこを通じてやる計画 備の担当者に携帯を持たせています ツールになると思います。 できます。そうやって職員間の意識も も、修理もやっているのでお手伝いが う。自分がJA職員だと思えば、共済 よいのです。今の忙しいままだとヘタ だら喜ばれたよ。」という情報共有で ぼでひっくり返っていて。修理を呼ん と簡単にできるんだ」と気付きました。 ももっとつながりたいし、そういう が、ゆくゆくは全職員が持って業務連 した企業とのパートナーシップで意外 ろうと思ってできなかったことがそう 現在は営業、営農指導、農業機械整

んなことをやっていけると考えていま 完する形で、今後もNTTさんといろ 従来のネットワークやシステムを補

○佐渡農業協同組合(JA佐渡)

事 業 内 容/信用事業、共済事業、購買事業、販売事 業、農業倉庫事業、加工事業、利用事

店数店 /佐渡市原黒300番地1

業 員 数/436人 組合員数/15

\www.ja-sado-niigata.or.jp

経営を見つけていただく就農研修制度。JAが給料を出し、-ターン・Uターン者をJAで3年間雇いながら自分の農業 実際に農業に携わらないとわからない期間をサポート。

私たちのスピリッツにも表すよう、

自分自身に豊かな人格を育む必要がありま

心がど真ん中」

という

のこと、お客様に

【心豊か】を届けるには 「モノ創り」はもちろん

事業として営む

身が相手のことを重

んじ、

行動できるよう

ユーザ協会ニュース●HELLO TALK

新 越

自らの人格向上のために努めておりま

中

越

•

H

越

心豊か」 を届ける

株式会社シンドー

戦する日々でありました。その創業者を始 至るまでの間、常に志と信念を持って、挑 更に材料だけの取扱いではなく、お客様の 今期創業76年目を迎えることができました。 け材料問屋として設立し、創設から今日に めとした先人の精神をしっかりと継承し、 現在は主力がステンレス線材へと変わり ものづくりの 街〝燕〟の地で、洋食器向 要望にお応えするために

ら表面処理まで一貫生産 社内に製品の製造加工か のニーズに合わせたOE 力を注いでおります。 ブランドの商品開発にも ましたが、 M製品を中心に行ってき た。 できる体制を構築しまし ートも活用し、お客様 同時に多様な仕入れ 最近では自社

組む姿勢の全てを通して、社会に癒しと安

微笑みと感謝を生み出だすことを企

・無形物はもとより、

自らの仕事に取り

る企業であり続けよう。

弊社のモノ創りに於いて生成される

を通して、

世界中に

【心豊か】をお届けす

「モノ創り

経営ミッションは、『我々は

業の使命としよう。』と掲げております。

■株式会社シンド

ています。

イガニ、

長岡大積のタケノコ、

〒959-1288 燕市燕5525番地 TEL 0256-63-2566 FAX 0256-64-2812

https://shindo1947.com/

リクエストなどの制度を活用し描いた将来 遂行するために、ジョブ 自らのキャリアプランを 生を設置しております。 いろいろな制度や福利厚 力や自己啓発を継続し続ける思いと力が必 育成に力を入れており、 福利厚生としては、 弊社はそのための人材 そのためには常に自らを成長させる努

ルームの完備。ワークシェア体制により有 ワンコインマッサージやリラクゼーション 近ではSDGsの取組として社内バザーに 給休暇取得率も60%を超えております。 どの制度は部門の垣根を越え自らの可能性 に向けて進めていくことやマルチジョブな に挑戦できる制度になっています。 体調・健康を考えた

> られる色合いをモチーフとしています。 岡市の馬高遺跡で発掘された火焔土器にみ たしました。帆船をイメージした外観は長 ープホテルとして長岡駅東口にオープンい

的なレベルは果たしてどのくらいなのか? の自分を客観的に捉え、今後の目標を定め を讃え、 ます。 を体感できる良い機会だと思っています。 スキルは、 なりました。私たちの定めた標準や現在の ることです。その中の1つの競技として を讃え、競い、高め合うこと、そして現在の自己研鑽、自分自身への挑戦、仲間同士 基本的な主旨は、 自社で社員の技術を競う大会を開催します 「電話応対コンクール」に挑戦することに そして今期個々の自己成長を目的として 他社と比べてどうなのか?全国 日々の業務で培った技術

そしてこの機会を活かし、 電話応対が弊社のブランドとなるべく努力 立った顧客満足度を高められることにより いただき本当に感謝しております。 していきたいと思います。こういう機会を お客様目線に

よるフードバンクへの寄付活動やごみ拾い

などボランティア活動にも力を入れており

方々や各界の著名 じめとする皇室の 新のメニューレシ タニでの研修や最 ピなどの提供を受 ホテルニューオー け、 人の皆様をお迎え しており、東京の ・皇后両陛下をは 開業以来、天皇

レストラン・バー、 アップに努めています。 当ホテルには、客室のほか直営4店舗の 大小宴会場には本格的 全社員スキル

弔行事など様々なシーンでご利用いただい た菊鮭寿し」には長岡産おもいのほ ンのうまさをひとつにした「にいが いお米と菊の食文化、県内産サーモ テルオリジナル商品の販売にも力を 添えるホテルでありたいと考えます。 たりにも選ばれるような、長く寄り 会場としてご利用いただくことも増 ております。とりわけ、親子二代でご婚礼 合、ご宴会、祝賀会等や個人のお客様の慶 な茶室や、400名収容のホールを併設し 五十六元帥に因んで名づけられた ています。 五十六カレー」 また、 れています。 次の代、そのまた次の代のおふ 新潟・長岡から発信するホ 法人企業様、各種団体様等の会 地元長岡出身の山本 ゃ、 新潟のおいし



■ホテルニューオータニ長岡

〒940-0048 長岡市台町2-8-35

TEL 0258-37-1111 FAX 0258-37-1115

https://www.nagaoka-newotani.co.jp



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後援:日本商工会議所検定試験方法: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的マナー・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間、電話応対3問合計20間申込先等: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、祝日の場合は第2水曜日)

してまいります。

会員の皆様に素敵なホテルライフをお届け 様の学びの場を活用させていただきながら スタッフの電話応対向上のためユーザ協会 の研修で教わったことでした。これからも

声に表情をつけて。これは昔ユーザ協会様

電話を通してお客様と繋がることができま や時間が少なくなった時期もありましたが

お客様が目の前にいらっしゃるように

級(入門級) もしもし 検定

発展に寄与し共に歩んでまいります。

コロナ禍になってお客さまと接する機会

日本商工会議所 後援

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1,100円 (税込) 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ことができます。

- 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

お客さまに幸せを感じていただけるホテルへ

ホテルニューオータニ長岡は1984年

ホテルニューオータニの13番目のグル

感謝をつないで

同僚が「加賀さん、××の件で松上さんから電話です」 と、あなた宛ての電話を取り次いでくれました。あなた の第一声として、最もふさわしいことばはどれですか。 次の中から1つ選びなさい。

- 「お電話代わりました、担当の加賀です」と自 分の名前を名乗る。
- 「お電話代わりました、××の担当です」と問 い合わせ内容を言う。
- 「お電話代わりました、松上様ですね」と相手 の名前を呼びかける。
- 「お電話代わりました、××担当の加賀です」 と言う。

もしもし検定4級

の

なお荷物をお預かり・お届けをしてお

上田市はかつて盛んであった蚕糸業

密電子機器などの製造業が地域経済を で培われた技術を生かし、現在では精

hello express in naganø

北 信 • 東 信

多くの名産品

・特産品が生まれています。

秋からのシーズンはその特産の農産物で

た環境により農産物が美味しく育つため、

【心】をもって『運ぶ』を創造していく

〜新しい物流で、新しい社会を、共に育む〜

佐川急便株式会社

信越支店上田営業所

らスタートしました。以来、「 お届けしております。 た大切なお荷物を「お客様の心とともに」 (こころ)」を受け継ぎながら、お預かりし 大阪間で1個のお荷物をお届けすることか 佐川急便株式会社は1957年、京都― 飛脚の精神

> 宛のお荷物も増えております。 過ごす時間が長くなったことで、

心と共に発送しています。

昨今のコロナ禍の影響もあり、ご自宅で

個人宅様

各地のお客様へ無事にお届けできるよう

佐川急便が責任をもってお預かりし、

営業所にとって1番の繁忙期になります。 あるぶどうやりんごの発送が始まり、上田

農家様が丹精込めて育てた農産物を私共の

への迅速な対応力と明確な提案力が求めら 戦略の実現をサポートする大きな役割とし 化・多様化しております。また企業の経営 て物流の改革が注目され、お客様のニーズ 運輸・物流業界に求められることが高度 昨今、グローバル化がますます進む中、

にし、お客様に満足していただけるような

人と人との【繋がり】と【温かさ】

を大切

ホテル千畳敷」

人との触れ合いが難しくなっていますが

サービス・ご提案をして、

地域に愛される

企業を目指していきたいと思っております

精密機器から農産物まで私共に運べない

でいただけるように」という想いのもと、

触れて悠久の歴史に想いをはせてはいかが

後世に残る中央アルプスの大自然に

たちも全力で取り組んでまいります。

人でも多くのお客さまに中央アルプスの

mの高山で、

発送に困ったとき、

悩んだときはもちろ

困って無くてもぜひご連絡いただけた

け国際物流として取り組んでおります 私共はビジネスフィールドを海外へも向

ポスト便] なるべく、 営業所を展開しておりますが、 に全国各地に18支店、 で物流の最適解を実現します。 お客様の様々なニーズに対応すること 私共はお荷物をより効率的に運ぶ為 より多くのお客様の身近な存在に をスタートいたしました。 昨今より【飛脚グローバル 約430箇所の その中

位川道便 ら幸いです。

の1つ上田営業所は長野県東御市にご

従業員数106名・車両56台を保有

上田地域・東御市のお客様の大切

■佐川急便株式会社 信越支店上田営業所

〒389-0518 東御市本海野1790-1 TEL 0570-01-0330 FAX 0268-64-2035

https://www.sagawa-exp.co.jp/

豊かな恵まれ

水量がとても がよく、全国 牽引しており

·2612mの雄大な大自然と

感動をあなたに

中

信

南

信

的に見ても降 徴です。自然 が高いのが特 少なく晴天率 面で陽あたり 東御市は南斜 ます。また、

央アルプスに 方面のご理解 溢れた壮大な 00mに達し 構想から、 いうロマンに を架けようと ロープウェイ ようとする中

> を迎えます。 えられ、

ただき、難工 とご協力をい

「駒ヶ岳ロープウェ 日本で最初の山岳

訪れることのできなかった標高2、612 業の精神である「一部のアルピニストしか 事を経て昭和42年に、 ロープウェイとして 平成元年にはロープウェイの山頂駅で は開業しました。 どなたさまでも気軽に楽しん の営業を開始し、 、当社創

ロープウェイとして、中央アルプスと と、2つの日本一を誇る国内有数の 葉はまさに絶景です。 約1、000mの高低差で見る秋の紅 南アルプス連峰の絶景をお届けしてお 「駒ヶ岳ロープウェイ」は高低差95 山頂駅の標高2、 特に2、600m級の標高と 6 1 1. 5 m

然を堪能できる空間となっています。 氷河期の遺産「千畳敷カール」をはじ を使用したオリジナルコーヒーを提供 の富士山はじめ2位の北岳、 また、ホテル東側からは、 な四季の移ろいと山岳ならではの大自 め、中央アルプスが描き出す、 カフェでは、中央アルプスの雪解け水 ノ岳まで一望いただけます。 「ホテル千畳敷」は、眼前に広がる 標高日本一 施設内の 3位の間 鮮やか

だけたらと、誠心誠意取り組んでまい 雄大な大自然に触れ、感動を味わっていた ホテル千畳敷 ラス完成す

■中央アルプス観光株式会社

〒399-4117 駒ヶ根市赤穂759-489 TEL 0265-83-3107 FAX 0265-83-4537

https://www.chuo-alps.com/

7 月 していますの ます。 皆さま、 ければと思い 感じていただ 央アルプスを 五感全てで中 味いただき、 で、ぜひご賞 そして本年 、地域の

中央アルプス観光株式会社

標高 3、



央アルプスの魅力を発信し、 リノベーションが完了し、 い大自然を後世に残すことができるよう私 2020年3月に国定公園に指定された中 心なサービスを提供してまいります。また 運行やサービスエリアを営業している当社 これまで以上に快適な空間に生まれ変わり レストランのリニューアルなどを通じて、 ロープウェイとホテルの他、 今後とも全事業を通じて安全・安 駒ヶ岳ロープウェイは開業55周年 来年4月にはホテル千畳敷の ご関係の皆さまに支 テラスの新設や かけがえのな 路線バスの

したお客さまはじめ、

耳より情報

-ザ協会会員特典



インターネットを利用して「いつでも・どこでも」学習ができます 社員研修の一環としてご活用してみませんか?



✓学習した効果がわからない

解決します ▷いつでもどこでも ▷会員様無料 >自分のペースで学習できる

>毎月受付中(1事業所20名様迄) >学習の効果測定ができます

お問合せはコチラ **TEL.0120-20-6660** TEL.025-211-8381 https://www.pi.jtua.or.jp/niigata/https://www.pi.jtua.or.jp/nagano/

【お申込・受講の手順】

新潟支部、長野支部のホームペ

eラーニング 詳細・お申込は こちら

「お申込み」してください。



受講終了後、eラーニング レポートをお送りします。

Hello Talk

第163号 2022年夏号発行

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

〒951-8133 新潟市中央区川岸町1-37

●新潟支部 TEL.025-211-8381 FAX.025-233-7759