

21世紀をクリエイトするユーザ協会

Hello Talk

Vol.
152

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



子どもたちに質の高い学びの場を提供するため、ICTを取り入れた教育を行っています。地域のオアシスのような存在にもなれるように、WiFi環境を充実させて、「ひとモノ」が「コト」が「つながる」場づくりもしていきたいと思っています。(本文2P)

2019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9日(水)、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41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。

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。

◆長野県大会

去る10月11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40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。

新潟県大会、長野県大会の写真はP5に掲載しております。

第60回 新潟県大会

(2019年10月9日(水) 新潟グランドホテル(新潟市))

賞	地 区	氏名(敬称略)	所属事業所名	記 事
優 勝	新潟・白根	大槻 史恵	株式会社 頸城建工 住まいのリフォーム専門店アクト	全国大会へ出場
準優勝	新潟・白根	櫻井可南子	株式会社 頸城建工 住まいのリフォーム専門店アクト	
優秀賞	新潟・白根	三浦 良子	株式会社 タカヨシ	
優秀賞	新潟・白根	佐藤 翠	株式会社 タカヨシ	
優秀賞	県央	海津 祐子	佐川急便株式会社 越後吉田営業所	
優秀賞	新潟・白根	橋場 美和	株式会社 タカヨシ	
優秀賞	新潟・白根	山下 瑠依	株式会社 頸城建工 住まいのリフォーム専門店アクト	

第60回 長野県大会

(2019年10月11日(金) ホテル国際21(長野市))

賞	地 区	氏名(敬称略)	所属事業所名	記 事
優 勝	上田	傳田 香純	ベルヴィ信州株式会社	全国大会へ出場
準優勝	長野	鈴木 千晴	株式会社 本久	全国大会へ出場
優秀賞	松本	久保田莉帆	株式会社 本久	
優秀賞	上田	七嵐 和也	佐川急便株式会社 上田営業所	
優秀賞	長野	吉池まどか	株式会社 本久ホールディングス	
優秀賞	飯田	新井 綾子	佐川急便株式会社 飯田営業所	
優秀賞	長野	甲野 恵	ホテル国際21	

●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.025-230-6342
中越・魚沼・上越 (NTT 東日本 長岡営業支店内) TEL.0258-38-2283

企業が伸びる、個性ある地域社会創造のために、今、何が必要か。何をすべきか。

地方のICT戦略 [52]

Information and
Communication
Technology

大日向小学校は、今年4月、日本で初めてのイエナプランスクールとして佐久穂町に開校した小学校。旧佐久東小学校の建物を改築、校内に整備されていた光回線をリニューアルし、新たに「ギガらくWiFi」「おまかせサイバーみまもり」を導入。ICT教育を取り入れた質の高い授業を進めている。

誰もが、豊かに、そして幸せに生きることをできる世界をつくる。

—まずはじめに、御校の特色を教えてください。

桑原 大日向小学校は、「誰もが、豊かに、



Interview

学校法人 茂葉学園

桑原 昌之 校長 (右)

宅明 健太 教頭 (左)

そして幸せに生きることをできる世界をつくる。」という建学の精神のもと、2019年4月に長野県南佐久郡佐久穂町に開校した、日本で初めての(学校教育法第一条に定められた学校として)イエナプランスクール認定校です。

イエナプランスクールは、人は存在そのものに価値があり、かけがえのない存在として尊重されるということをベースにし、「共に生きる」ことを学ぶ学校です。大日向小学校の子どもたちは、人々の自然な学習形態である4つの基本活動「対話・遊び・仕事(学習)・催し」をリズムカルに循環させる時間割で学びます。

また、大日向小学校では、1年生から3年生の子どもと一緒に学ぶクラスが2クラス、4年生から6年生の子どもと一緒に学ぶクラスが1クラスあり、年齢の違う子どもたちが同じ教室で一緒に学んでいます。年齢だけでなく、全国から集まってきたこととから出身地も違います。もちろん、子どもたちの得意不得意や、好き嫌いや違えば、考え方も好きな時間の過ごし方も違う。このように、教室にいる子どもたちは、みんなそれぞれに違う中で日々を過ごすことで、「人はみんな違う」ということを当たり前に捉えるようになっています。

WiFi環境を整備し、ICT教育に積極的に取り組む学校が増えてきました。また、政府も2020年を目途に、小中学校の生徒に一人一台のタブレット端末を持たせて授業に役立てることを推奨しています。御校でも、質の高い学習環境を整えるために、「ギガらくWiFi」を導入されたのでしょうか？

桑原 今の時代は、どこへ行ってもWiFiが使え、それは当たり前となっています。ICTを活用した当校の最大の特長は、教職員と生徒、そしてゲストの方のための3つのWiFi環境が整備されていることだと思います。しかも、フリーWiFiで提供している学校は、全国的に見ても少ないんじゃないでしょうか。

当校にはもちろん保護者の方にも来られ、すし、「大日向食堂」というカフェも併設しているので、地元のお客様も見られます。保護者の場合は、外国籍の方も含めて生徒は全国から集まってきたので、住まいを借りている場合が少なくないです。そうすると、その住宅にWiFiが入っていない時は、学校に来て、ノートパソコンなどからインターネットにつなげる。今は、いろいろなワークスタイルをお持ちの方が多く、お子さんを学校に送った後に、ここで毎朝の仕事をこなされる方もいらっしゃいます。

一人でネットを使っていることもあれば、保護者同士がチャットを楽しんだり、生徒に関わるミーティングを行うこともあるようです。学校で開催する説明会や見学会でも、ICTを活用してビデオ上映を行うなど、だいぶ役立っていますよ。



大日向小学校では、生徒が自由にスマホやタブレットを持ち込んでい決まりになっている。

カフェに來られる方は、スマホを使って、やはりネット環境を活用していらっしゃるようです。皆さんからは、WiFiがあるのは大変便利でありたいとおっしゃっていただいています。高速回線なので、快適に使えるのも魅力ですね。

—小学校にカフェがあるのは、地域に開かれた学校という印象がありますね。

桑原 当校では給食とはいわずに、「学校ごはん」と呼んで、生徒には地元の食材を使った料理をバイキング形式で提供しています。地域に開かれた食堂として、一般の方の入場も自由です。ノートパソコンなどでネットにつなげたい場合は、ゲスト用WiFiを使っていただいています。学校という場が、地域の皆さまをつなげるオアシスのような存在になってくれたらいいなとも考えています。

校内どこでも自由にWiFiを使いICT教育を実践

—授業では、どのようにICTを活用されていますか？

桑原 現在、1・2・3階の東西に2台、そして体育館やカフェにもルーターが設置されており、どこに行ってもWiFiが使えるという好環境にあります。WindowsとMacを装備したパソコンのほか、iPad、グーグルクロームも使える環境のなかで、先生からの一方的な学びではなく、主体的、創造的な学びに取り組んでいます。

今の子どもたちは、デジタルネイティブの世代ですから、私たち大人のはるか上をいく創造性を持っています。この前も校外学習で学校から車で15分ほどの所にある乙女の滝に行ったんですが、一人の生徒はスマホを使って、ムービー作品を仕上げていました。それも学校へ着く前に、しかもテロップ付きの動画を作成していたから驚きです。

—今後の抱負をお願いします。

桑原 大日向小学校が大切にしているものの中に、「自立する」「共に生きる」「世界に

目を向ける」があります。当然、学びは一人ではできないものですから「ひと」「モノ」「コト」に絡みながら共に生き、学んでいくわけです。学習するフィールドは、学校の外にもあって、情報収集だけでなく、情報発信のためにネットワークを活用することも、大事な学習の要素になってくるでしょう。たとえば、自分たちで撮影、編集して作った動画などを、多くの人に見てもらえるようにするなど、子どもたちが制作したものを、自分たちで世界に発信していかれたらと思います。当校の魅力だけではなく、佐久穂町という自然環境の素晴らしさなども同時に伝えていけるような学校づくりをみんなで目指していきたいですね。



Profile

○学校法人 茂葉学園
しなのイエナプランスクール

大日向小学校

事業内容 誰もが、豊かに、そして幸せに生きることをできる世界をつくる。という建学の精神のもと、イエナプラン教育を導入した日本初の学校。

本初小学校

開校 平成31年(2019年)4月

所在地 長野県南佐久郡佐久穂町大日向1-10

TEL 0267-81-26345

URL https://jenaplanschool.ac.jp

通信 [新潟発]

hello express in niigata

新潟・下越

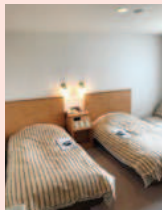
まごころこめておもてなし

合資会社越前屋ホテル



越前屋ホテルは新潟県のほぼ真ん中に位置する三条市にあるビジネスホテルです。三条市は豊かな田園風景が広がる新潟平野の真ん中にあり、日本一の信濃川と五十嵐川の合流地点に位置することから、古くから物流の拠点として栄えてきました。さらに浄土真宗大谷派の三条東別院や法華宗総本山の本成寺を擁するなど新潟県内でも有数の人の集まる町でした。そのような歴史、立地から、交易や、参拝客の宿場として多くの宿があり、越前屋もそのような宿のひとつとして江戸時代の中頃からあったと言われています。

以前は越前屋旅館として営業していましたが、40年ほど前に、ホテルのスタイルに変え、名前も越前屋ホテルとしました。旅館の頃は畳部屋と大浴場、共同トイレといった旅館のスタイルでした。戦後の高度成長期にまだホテルのスタイルが珍しかった頃、地域でいち早く水洗の洋式トイレとバス付きの洋室を備えたことで、燕の洋食器や三条の金属加工品のバイヤーとして来た多くの欧米人が越前屋旅館をご指定くださいました。



さいました。そして、日本人のお客様も欧米人のようなスタイルを好むようになります。越前屋も

旅館形式からホテル形式に変わっていきま

した。

さて、越後にあって

なぜ越前屋という名前

なのか良く聞かれます。

恐らく、通信が発達し

ていなかった時代は予

約制度など無く、ほと

んどの宿泊客が当日、

現地で宿を決めてい

たので、自分の地元

の地名を付けること

がはあったのではない

かと想像します。戦後

、電話が普及し、現

地に行く前にあらかじめ

宿泊予約ができるよう

になりました。そして

、10数年前からイン

ターネットが普及し

、電子メール、宿泊

予約サイトを利用し

て予約するようになって

きています。相手の

話し言葉だけで情報

をやりとりする電話

に比べ、インターネット

では、宿泊施設の

写真や利用者の評価

などのより多くの情

報がやりとりできる

メリットがあります。

そのため、予約手段

も電話からインター

ネットに変わってい

くように思われます

が、宿泊業界では、

手軽さと情報の信頼

性が残る電話予約が

今も主流になっています。

お客様との対応が

印象を決め、仕事

の成果につながるサ

ービス業においては

、電話

対応の技術は仕事上

重要な位置を占めま

す。ユーザ協会様が

提供される電話対応

技術、品質向上の数

々のプログラム、セ

ミナーは電話での情

報交換能力向上や

印象アップはこれ

ららのプログラムを

通して真心こめたと

もてなしをより向上

させていきたいと考

えています。越前屋

ホテルはビジネスホ

テルですが、宴会場

も備え、100名様ク

ラスの会合や宴会な

ども対応できます。

三条にお越しの際は

どうぞご利用くだ

さい。



中越・上越

1200年の伝統とモダン 本物との出会い

水田株式会社「布ギャラリー」

水田株式会社「布ギャラリー」は、新潟県小千谷市で手織り本麻や小千谷縮などの麻製品を企画・販売する会社です。



全国でも有数の麻織物の産地であり、美しい山河に恵まれたこの地で当社は始まり、1977年から現在まで、一貫して職人の手仕事と伝統技法にこだわってものづくりに励んでいます。直営店舗「布ギャラリー」とオンラインショップを運営しているほか、卸として全国に製品を届けています。

当社の事業の柱は2つあります。

一つは、当社職人が昔ながらの手作業で染め上げる染色加工部門です。図案・型紙彫り・米粉糊伏せ・手引き染め・蒸し作業・糊落とし水洗・テンター仕上げの工程を経て、のれんやタペストリーなど、美しく豊かな表情のインテリア用品が誕生します。既製品のほか、色やデザインを自由に指定可能なフルオーダーも承っています。企画営業部と密に協同することで、お客様の求めるご要望に応



え得る生産管理体制を確立していま

す。

そして

もう一つ

は、上質

な天然素

材生地を使っ

たオリジナル

商品の開発で

す。なかでも

伝統ある麻

織物「小千谷

縮」の技術

や魅力は今

に活かすた

めに、当社

ができるこ

と。それは

、より多く

の人の手に

とれる。現

代の暮らし

に合ったデ

ザインの開

発です。当

社では小千

谷縮をモダ

ンなバッグ

や雑貨小物

に取り入れ

て多数提案

するほか、

ファッショ

ン用として

独自に改良

し、広幅で

織り上げた

縮布（ちぢ

みふ）を使

ってファッ

ションの提

案もしており

ます。小千

谷縮は、織

面の「シボ

」と呼ばれる

独特な凹凸

が特徴です

。もともと

苧麻（ラミ

ー）は、吸

水性と放熱

性に富み、

肌にとても

やさしい素

材ですので

、シボの要素

が加わるこ

とによって

、より一層

清涼感が増

し織物にな

ります。洗

濯機で洗う

ことができ

てアイロン

いらす。手

間をかせず

に付き合え

るのも縮の

魅力だと思

います。

これらを展

示販売してい

る本社併設

の店舗「布

ギャラリー」

には、全国

から年間約

2万人の方が

訪れます。お

客様にゆた

りとみて感

じていただ

けるよう、

季節の花

や古い家具

を配した落

ち着いた空

間づくりの

魅力を伝え

ていきたい

と願い、織

物に関する

資料コーナー

を設けまし

た。特別感

のあるギフト

から手軽な

お土産品ま

で、雑貨小

物類も充実

しております

ので、小千

谷にお越し

の際にはぜ

いお立ち寄

りください

ます。スタッ

フ一同、心

よりお待ち

申し上げます



■水田株式会社 (布ギャラリー)

〒947-0005 小千谷市旭町11-4
TEL:0258-82-3213 FAX:0258-83-3981
営業時間 10:00~17:00

<https://ojiya-chijimi.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）

・電話対応の基礎

・電話の受けかけ方、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026-223-8619 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・5月は第2水曜日）



もしもし検定 4級 (入門級) 電話対応技能検定

もしもし検定4級って？

電話対応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、ビジネス電話対応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!!

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

下記の文例のうち、慣用句が正しく使われているものはどれですか。次の中から1つ選びなさい。

1. 人手をかけたのだが、そこまでは目が回らなかった。
2. 課長にお願いしたら、一つ返事でOKしてくれたよ。
3. 薬をもつかむ思いで、専務にお願いに参りました。
4. A社に協賛を依頼したら、取りつく島もなく断られた。



北信・東信

公立学校共済組合長野宿泊所

ホテル信濃路



ホテル信濃路は昭和45年（1970年）11月にオープンし半世紀の歴史を刻もうとしております。当施設は公立学校共済組合が運営し組合員（教職員）の保養と福祉向上を目的として安心、安全、満足頂けますサービスを目指しております。もちろん組合員のみならず一般の方も気軽に利用いただけます。オープン当時は婚礼、披露宴のお客様が主流でしたが時代が変化すると共に婚礼需要は減少し近年は宿泊、一般会議と宴会が主な売上げの柱となりました。大小12の宴会場（和個室含む）と客室数25部屋、席数70席のレストラン、130台分駐車可能な駐車場も完備しております。長野市内の公共宿泊施設は減少し現在は当館だけとなりました。近年、教育関連機関、学校とのつながりを深めた取り組みを進めておりますが、幾つか挙げますと毎月第2日曜日口ビを開放し地元高校（商業高、農業高など）生徒さん自ら栽培した農産物、開発オリジナル商品を宿泊客や地域住民の方々に販売実習、販売終了後はその日の反省会を行いながら中小企業同友会から経営者の方や専門家が講師となり勉強会を開き生徒さんからも好評です。また毎年11月3日（開業記念日）には信濃路文化祭と銘打ち地元中高の児童、生徒さん達が館内で音楽、演劇などの発表、物販販売、そば打ち実演を催し来場者の皆さんから喜ばれておりますしスタッフも楽しみのにしています。これからも地域の方や、学校関連の皆様に喜ばれる施設を目指してまいります。



■ホテル信濃路

〒380-0936 長野市中御所岡田131-4
TEL:026-226-5212 FAX:026-226-5168

<http://www.hotel-shinanaji.com/>



中信・南信

地域に貢献できる企業を目指す、
木曽の自動車部品メーカー

上松電子株式会社

上松電子は長野県木曽郡上松町に2つの工場を構え、100%トヨタ系列の自動車部品製造を行っています。前身は製材業でしたが、林業の衰退や若者の流出による木曽地域の過疎化が顕著となる中、木曽の将来に危機感を覚えた創業者が当時の上松町長に相談を持ちかけました。その頃、上松町に豊田市の市民休暇村を建設する構想があったことから、豊田市長を通じてトヨタの協力企業である小島プレス工業をご紹介いただき小島グループへ参入、1970年に木曽工業株式会社として自動車部品製造業に転身しました。2002年には木曽工業の電子部品部門が上松電子株式



式会社として分社され、2008年に上松電子と木曽工業が合併、現在の上松電子株式会社となりました。製造している部品は電子、樹脂、金属部品と多岐にわたり、電子部品ではオーバーヘッドコンソール、スライドアンテナ、USBジャック、金属部品ではハイブリッドカー用電池パック、プラグタイツ等、様々な部品を扱っています。普段の生活で欠かさない自動車の一部に携わることができていることに誇りを持ち、全社員で改善活動に取り組みながらより良いものづくりに励んでいます。弊社の社是「和」は、「家庭の和の上に企業の和がある」という考え方で、この理念から、社員だけでなく、その家族もこの豊かに人生を過ごすことができる施策として福利厚生を手厚くしています。その一つとして給食制度があり、管理栄養士が考えた栄養バランスの良い美味しい給食を毎日無料で食べることができます。二つ目は、3歳児までを預けることのできる社内保育



■上松電子株式会社

〒399-5601 木曽郡上松町大字上松188
TEL:0264-52-5700 FAX:0264-52-4243

<http://www.agematsudenshi.jp/>

所があります。育児休暇から復帰しやすく、子どもと一緒に通勤できるため、安心して仕事に取り組みます。その他にも寮や社員住宅があるため、従業員が仕事に専念できる環境・設備が整っていることは当社の強みです。「人をつくり人をまもる」「対話と参加」という基本理念を掲げ、社会に通じる人づくり、実践教育によるたくましい人づくりに努めています。特徴的なのが社員研修で、新入社員は4泊5日、中途社員は1泊2日でグループ合同の合宿研修に参加します。そこでは「社会人として当たり前のことが当たり前にできる」人づくりと、集団生活の中で仕事に取り組み姿勢や企業理念、規律などを学んでいます。グループの中でも遠方に位置する弊社は、お客様やグループ会社とのやり取りのほとんどが電話やメールになります。「遠方だからと言ってお客様に迷惑をかけてはいけない」という木曽工業の創業当時の思いから、お客様からの電話はとて重要になります。その為、事務・技術職を中心に教育の一環として電話応対コンクールに参加しています。大会での入賞を目指すのももちろんですが、言葉づかいや発声、表現など学んだことを実務に活かせるように社内でも教育を行っています。また、お客様の信頼と満足を向上させると同時に、地域社会に貢献できる企業を目指しています。



耳より情報

ユーザ協会会員特典

e-Learning ラーニング

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？

会員様
無料

研修の悩み
✓場所がない
✓予算がかかる
✓時間がない
✓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

e 【お申込・受講の手順】

【受講講座例:ビジネスマインド、生産性向上(RPA)】

新潟支部、長野支部のホームページ

eラーニング
体験サービス
会員様無料!!



から

「お申込み」してください。

「受講」



「実施結果」

受講終了後、
eラーニング実施
レポートをお送りします。

お問合せはコチラ

TEL.0120-20-6660

TEL.025-211-8381

TEL.026-223-8619

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

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

全国大会目指して 電話対応コンクールがスタート!!

「聴く力と伝える力で信頼アップ」をテーマに、舞台は県大会、そして夢の全国大会へ

―各大会での審査委員長講評から一部紹介―

《対応のポイント》

1. 問題のポイントは、①お客様が指名した担当者の状況を把握し適切な対応を行う、②お客様からの電話の目的を把握し、必要な内容を聴き取る、③伝言内容を簡潔にまとめ、正確に伝える、である。
2. ①では、不安になったお客様に安心してもらう対応が必要。そして、②へと繋げていく。②では、お客様の言葉に耳を傾け自然なキャッチボールが出来ているか。しっかり聴く、復唱確認をする。対処法を伝える。③では、用件メッセージは30秒以内。要領よく箇条書きで。まず「至急であること」を伝える。
電話は相手の顔が見えない。相手はトーンで判断する。私たちは会話にトーンをのせて感情を表現する。電話であっても、明るい表情で相手の顔を想像しながら対応をすることが出来たか。
3. 全体として、お客様に満足していただける内容であったか。今後もこの

会社と取り引きしたいと思ったか。安心して取次ぎを任せられると思ったか。お客様に寄り添う気持ちがあったか。

《スクリプト等での留意点》

- ①お客様と言葉のキャッチボールが出来ていたか。
 - ・時間を気にするあまり早口になっていなかったか。「間」が大事。
 - ・質問や相槌に気持ちが乗せられていたか。
- ②復唱・確認が出来ていたか。
 - ・復唱は省かない。お客様が話した内容は省かず復唱・確認をする。
 - ・声のトーン（不安を解消させるには明るく、柔らかく）に感情が表現できていたか。
 - ・語尾の「ね」も大切に。
- ③沢山ある情報より、この電話での優先順位がつけられていたか。



新潟県大会(10月9日(水)、新潟グランドホテル)



長野県大会(10月11日(金)、ホテル国際21)

ブロック大会



電話対応コンクール 上越ブロック大会(9月4日(水)、ホテルハイマート)



電話対応コンクール 新潟・下越ブロック大会(9月11日(水)、新潟グランドホテル)



電話対応コンクール 中越・魚沼ブロック大会(9月18日(水)、アオーレ長岡)



電話応対コンクール 北信地区大会(9月10日(火)、ホテル国際21)



電話応対コンクール 飯田・阿南地区大会(8月27日(火)、JAみなみ信州みなみちゃんホール)



電話応対コンクール 伊那・駒ヶ根地区大会(9月6日(金)、かてんばホール)



電話応対コンクール 諏訪地区大会(9月13日(金)、RAKO華乃井ホテル)



電話応対コンクール 中信地区大会(9月19日(木)、ザ・ブライトガーデン)



電話応対コンクール 東信地区大会(9月4日(水)、軽井沢プリンスホテル)

Hello Talk

第152号 令和元年秋号 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