



最新のICT動向などお役立ち情報をお届けします。

No.342

奈良支部NEWSでは、情報リテラシーの向上とCS経営の推進を図り、各企業や地域社会の情報提供を行っていきます。

## 2020年度 電話対応コンクール奈良支部大会が 開催されました。

9月25日(金)、奈良県コンベンションセンターにおいて「2020年度電話対応コンクール奈良支部大会」が開催されました。予選を優秀な成績で勝ち抜いた方が出場され、日頃の成果を披露されました。上位入賞者等詳細については「奈良支部HP」をご覧ください。なお、最優秀賞受賞者については、11月20日(金)リモート方式で開催される「第59回全国大会」に奈良県代表として出場していただきます。

### もしも検定の今後の予定

検定試験	予定月 ※詳細は奈良支部のHPでご確認下さい		
	10月	11月	12月
1級 (2級合格者)	★		
2級 (3級合格者の2級検定含む)		☆	★
3級 (4級合格者の3級検定含む)	☆	★	
4級	★	★	★

(凡例) ☆:講座開催 / ★:検定実施

「テレワーク」の特集記事を  
テレコム・フォーラムに掲載中です  
(5～9月号)

新型コロナウイルスの感染増加を受け、テレワークを再び拡大する動きが広がっています。テレワーク導入のポイント、導入手順、テレワークに必要な各種ツールの選び方、テレワークの利用を阻む業務と対策、テレワーク助成金の活用方法など具体的事例が掲載されています。テレワーク導入の進め方や導入後の課題整理などの参考にご覧ください。

記事URL

<https://www.jtua.or.jp/telecomforum/order.html>

お試し  
下さい!

「ウイルスメール攻撃対応訓練」  
「eラーニング」好評受付中!

**ウイルスメール攻撃対応訓練サービス**

(テレワークのセキュリティリスクを軽減できます!)

第7回 申込期間 ▶ 2020年10月11日(日) ▶ 26日(日)

実施時期 ▶ 2020年11月下旬

**インターネット学習「eラーニング」**

(集合研修の延期・中止やテレワーク支援として活用できます!)

第7回 申込期間 ▶ 2020年10月1日(木) ▶ 16日(金)

実施時期 ▶ 2020年11月16日(月) ▶ 12月7日(月)

詳細・お申し込みは下記の奈良支部HPのよりお申込み下さい。

# 第59回 電話応対コンクール 全国大会の開催概要

今年度の電話応対コンクール全国大会は、11月20日(金)に広島県での実施に向けて準備を進めてきましたが、新型コロナウイルスの感染拡大防止の観点から、リモート方式に変更して実施することになりました。同コンクールは、全国47各都道府県の予選会を勝ち抜いた57名の代表選手が、電話応対の「実力日本一」を競うコンクールです。当日の電話応対競技の内容については、録音した音源をインターネット上で配信しますので、是非、ご視聴ください。視聴方法につきましては、あらためてご案内致します。

## 実施概要(全国大会)

【テーマ】「聴く力」と「察する力」で通じ合える説明を」

【日時】2020年11月20日(金) 10:00～

【場所】リモート方式(それぞれの職場等からの参加)

### 【スケジュール】

- 競技 …………… 10:00～11:30 (90分) リモート方式による実施
- 審査 …………… 11:15～16:45 (330分) 録音音源による審査
- 競技内容配信 …… 13:00～16:15 (195分) 録音音源の配信
- 表彰式 …………… 17:00～17:30 (30分) ライブ中継

### 【競技イメージ】

- ・競技者はそれぞれの職場等から参加
- ・3名の模擬応対者により3名の競技者が同時に競技を実施
- ・競技順番による有利・不利がないようにライブ中継は行わない

## Road To ZENKOKU

予選会 (職場に居ながら方式)

7月8日(水) ▶ 7月22日(水)

※成績上位26名を選抜

## 奈良支部大会

2020年9月25日(金)

【会場】奈良県コンベンションセンター

※奈良県代表1名を選抜

## 全国大会

2020年11月20日(金)

【実施方法】リモート方式に変更

## 対応の難しいクレームをスムーズに解決するスキルを身につける! クレーム対応力向上セミナー開催のご案内

必要なビジネススキルを選択して受講できるセミナーです。STEP1とSTEP2の2つのテーマで構成しております。どちらかだけを受講することはもちろん、両方受講されることでクレーム対応力がさらにアップします。

※新型コロナウイルス感染拡大状況により、延期若しくは中止となる場合がありますので、ご了承ください。

【開催日時】2020年10月29日(木)

STEP1 …………… 9:30～12:30

STEP2 …………… 13:30～16:30

【場所】橿原商工会議所 多目的ホール

【講師】加藤 あや氏 (株)JBMコンサルタント

【テーマ】STEP1 クレーム対応

～クレームを恐れない意識とスキルを身に着ける～

STEP2 コミュニケーション力向上

～聴く力と話す力を磨く～

【定員】20名

【参加費】奈良支部会員 無料

非会員 終日2STEP 5500円(税込)  
どちらか1STEP 3300円(税込)

【申込締切】2020年10月20日(火)

※同セミナーは11月にオンライン方式での実施を予定しています。

詳細・お申し込みは下記の奈良支部HPより

<https://www.pi.jtua.or.jp/nara/>