

最新のICT動向などお役立ち情報をお届けします。

No.345

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。

新年のごあいさつ

年頭にあたり初春のごあいさつを申し上げます。

2021年の新春を迎え、会員の皆様方の御健勝を心からお祈りいたします。

昨年は、新型コロナウイルスの感染拡大に伴う日常の活動が大きな制限を受ける中で、当支部開催の電話対応コンクールや各種セミナーへ会員の皆様方のご参加を賜り、誠にありがとうございました。

新型コロナウイルスの感染拡大は未だ収束の兆しはみえませんが、会員の皆様方の健康と安全を最大限に考慮し、皆様方に喜ばれ、是非参加したいと思っただけの企画を計画し、事業運営に努めて参りますので、本年も引き続きご支援ご協力を賜りますようよろしくお願い申し上げます。

一日も早く、この不安な状況が解消され、街や人々の心に活気と賑わいが戻ることを心から願っております。

公益財団法人 日本電信電話ユーザ協会
奈良支部 支部長 小山 新造
事務局一同

第59回電話対応コンクール全国大会結果報告



表彰式配信の様子

昨年11月20日(金)、Remote方式で「第59回電話対応コンクール全国大会」が開催され、全国7,690名の参加者の中から各都道府県大会を勝ち抜いた代表57名が電話対応技能を競い合いました。奈良県代表として出場されたSMBC日興証券株式会社の泉田眞由美さんは、模擬応対者独自の応対に対しても練習の成果を十分に発揮した対応をされましたが、惜しくも入賞には至りませんでした。



奈良県代表
泉田 眞由美 さん
SMBC日興証券株式会社

泉田さんに、ご自身の競技内容を振り返っていただき、次のコメントをいただきました。

「リモート大会での審査となり比較的平常心で対応出来たことは良かったと思います。模擬応対者は基本的にこちらの問いを否定しないという原則が覆された事や想定外の答えがあったりしましたが、通常の電話対応では当然の事です。今後もこういった傾向は続くと思われるので、普段の業務から得られる気付きなども大切にしながら来年はもっと上を目指して頑張りたいと思います。皆様からの応援が本当に励みになりました、ありがとうございました」

来年の電話対応コンクールを目指しておられる皆様は、泉田さんのコメントを参考に、日々の電話対応技能の向上に向けて取り組んでいただければ幸いです。

全国大会ホームページへ多数の
応援メッセージをお送りいただき、
ありがとうございました。

「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

(テレコム・フォーラム バックナンバー 5~12月号)

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

コロナ禍でも安全に働くため、テレワークの活用が広がっています。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から導入後の具体的事例が掲載されています。テレワークのセキュリティの確保と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。

12月号では総務省の支援事業を活用したテレワーク導入記事が掲載されています。

ユーザ協会奈良支部では、 電話応対をサポートする研修を行っております。

もしもし検定の今後の予定

今後の予定	1級	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		
検定実施	4/7水	6/2水	3/3水	3/3水	4/7水	5/12水
講座開催	3/9火 3/19金 4/7水	5/19水 5/25火 6/2水	2/16火 2/19金 3/3水	/		
申込み切	2/10水	4/20火	1/18月	2/4木	3/8月	4/13火

※詳細は奈良支部のHPでご確認ください。

もしもし検定4級受検サポート研修のご案内

研修内容	過去問題の解説 ・解説により電話応対に関する技能の理解度を深める	参加費	無料 [奈良支部会員、もしくは来年6月までに もしもし検定を受検される非会員の方] 非会員 3,300円(税込)
開催日時	2021年 2月19日(金) 13:50 ▶ 16:50	定員	5名
会場	奈良県コンベンションセンター	申込締切	2021年 1月29日(金)
対象者	今年度にももしもし検定4級を受検された方(合格者は 除く)もしくは来年6月までにももしもし検定4級の 受検を予定されている方	お申込み	奈良支部HPよりお申込みください。 https://www.pi.jtua.or.jp/nara/

withコロナ/afterコロナを考えるオンライン連続講演会の予定(奈良・和歌山支部合同)

例年、集合形式で実施しております「新春特別講演会」は、新型コロナウイルスの感染状況から中止とさせていただきます。

本年は、新型コロナウイルス感染症の拡大防止と参加される皆様方の安全を確保するため、講演会の開催方法をオンライン(YouTubeライブ配信)に切り替えて、以下のテーマで実施する予定です。

テーマ 1	新型コロナウイルス感染症の キホンと企業活動に必要な視点 講師 勝田 吉彰 氏 実施日 2月25日(木)	テーマ 2	withコロナ、afterコロナの 消費者行動はこうなる! 講師 牛窪 恵 氏 実施日 3月25日(木)
-----------------	--	-----------------	--

実施時間やお申込みの方法等は、
2月号の支部ニュース及び奈良支部HPで案内させていただきます。

お試しください!

「ウイルスメール攻撃対応訓練※」「eラーニング」好評受付中!

※正式名称「標的型攻撃メール予防訓練サービス」

ウイルスメール攻撃対応訓練サービス

(コロナ禍の今、フィッシング詐欺急増中!
テレワークのセキュリティリスクを軽減できます!)

第10回 申込期間 2021年 1月11日(月) ▶ 26日(火)

実施時期 2021年 2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10回 申込期間 2021年 1月4日(月) ▶ 15日(金)

実施時期 2021年 2月15日(月) ▶ 3月7日(日)

詳細・お申込みは奈良支部HPよりお申込みください。