

ユーザ協会



ニュース

2025年 4月号

中越・魚沼・上越ブロック事務局

〒940-8633 長岡市坂之上町3丁目2番2号

E-mail user.tu@jtua.or.jp

TEL 0120-855-155 FAX 0120-916-850

2025年度 電話対応コンクール・研修等のご案内(予定)

開催月	イベント等	開催月	イベント等
4月	■2025年度 電話対応コンクール『問題発表』 ※4/1(火) 支部HPからご確認ください。 ■ビジネスマナー・電話対応基礎講座 ※4/16(水) 長岡会場 ※4/ 9(水)・18(金) 魚沼会場(2回開催) ※4/17(木) 上越会場 ◆商工会議所主催「新入社員セミナー」 ※4/2(水)～3(木) 柏崎商工会議所 (ユーザ協会共催) ※4/18(金) 新井商工会議所(ユーザ協会共催)	9月	■3(水)電話対応コンクール上越・中越ブロック大会 (録音審査) ■16(火)～19(金) 各ブロック 1日(別途ご案内) 県大会出場者事前個別研修
5月	■電話対応コンクール『参加者募集開始』 ※5/20(火)～6/20(金) (特設サイト) ■電話対応コンクール『チャレンジセミナー』 ※5/20(火)～7/31(木) (特設サイトweb視聴)	10月	■8(水)電話対応コンクール新潟県大会(新潟市)
6月	■20日(金)電コン参加者募集締切(特設サイト)	11月	■14(金)電話対応コンクール全国大会(仙台市) ■クレーム対応研修(仮称)
7月	■7(月)～電話対応コンクール事前勉強会	2月	
8月	■4(月)～電話対応コンクール(音源収録開始)	※各イベント開催の詳細については、ユーザ協会ニュース、支部ホームページ等でもご案内します。	

ニャン子先生の電話おもしろコラム

第12話

～そんなときは、どうしたらいいにゃ！(その2)～

ニャン子です！ 新入学や入社式。新生活の季節ですが、みなさんお元気ですか？
さて、今回は、電話の取次ぎで困ったときの対応です。

電話を受けたけれど、誰に取り次げばよいかわからない…。
そんなとき、あなたはどのようにしていますか？



まずは、お客様の問い合わせ内容や目的をしっかりと確認しましょう。それでも判断できないときは、「確認のうへ担当の者からお電話させていただいてもよろしいでしょうか？」と提案しましょう。

社内で確認して適切な担当者から連絡してもらうことで、たらい回しを防ぐことができます。

また、お客様から「鈴木さんお願いします」との依頼に対し、他にも社内に同姓の人が複数人いるとき、あなたはどのようにしていますか？

「鈴木は2人いますが、若い方ですか、年配の方ですか？」はNGです。年齢や容姿ではなく、部署名や担当内容、フルネームで判断するようにしましょう。

今回は、電話の取次ぎで困ったときの対応についてお伝えしました。

電話の取次はとても難しい対応です。社内の部署と担当者名、仕事内容などの情報を整理した資料やメモの作成は効果的な解決策です。電話対応がストレスになったり苦手にならないよう、ちょっとした取り組みをお勧めします。

ほかにも、ちょっと困っている相手や迷う対応があれば、いつでも“ニャン子メール”に ご相談下さい！

相談無料！秘密厳守！あなただけに効果的な対応をお教えしますにゃ。

メールの宛先は nyanko.niigata@gmail.com まで。



電話応対技能検定4級試験のご案内



「電話応対技能検定(もしもし検定)」は、「お客様に喜ばれるビジネス電話応対」の実現、電話応対のエキスパート育成を目的とした検定制度です。「4級試験」は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検定です。

また、新潟支部管内でも2025年6月より「IBT方式(インターネットを利用したwebでの試験)」を導入し、試験会場に足を運ぶことなく会社や自宅で好きな時間に検定試験を受けられるよう、利便性の向上を図ります。これから就職をお考えの方や新入社員など、電話応対の基本やビジネスマナーを学ぶ機会として、是非資格取得していただくようお勧めいたします。

1. 会場及び実施時期

開催地等	会場(予定)	開催日	時間
新潟市	新潟市中央区東堀通7番町1017-1 「NTTプラザビル」	2025年 4月 2日(水) 5月 7日(水) 7月 2日(水) 11月 5日(水) 2026年 1月 7日(水) 3月 4日(水)	試験時間 13:30~ (40分間)
長岡市	長岡市大手通1-4-10 「アオーレ長岡」	2025年 7月 2日(水) 2026年 3月 4日(水)	
上越市	上越市大字下門前477 「ワークパル上越」	2025年 7月 2日(水) 2026年 3月 4日(水)	
IBT (web試験)	自宅等	2025年 6月 4日~18日 8月 6日~20日 10月 1日~15日 12月 3日~17日 2026年 2月 4日~18日	試験時間 40分間 開始時間の 縛りなし

※9月の試験はありません

- 募集人員 会場試験は各日程とも10名の定員となり次第締切らせていただきます。
IBT試験には定員はありません。
- 申込方法 当協会新潟支部ホームページのバナーからお申込み下さい。
URL: <https://www.pi.jtua.or.jp/niigata/>
※受付後メールにてご連絡いたします。受付連絡がない場合は、お問合せ願います。
- 申込締切 各月とも受験日の2週間前までにお申し込み下さい。
- 受験料 2,200円(税込) ※申込み受付時にお支払いに関してご案内いたします。
- その他 受験案内等の詳細はお申込受付後にお送りいたします。
会場受験の場合、試験会場が変更になる場合があります。
もしもし検定の詳細は、当協会ホームページをご覧ください。
URL: <http://www.jtua.or.jp>

【問合せ先】

(公財)日本電信電話ユーザ協会 新潟支部

Tel: (025) 211-8381 Fax: 025-233-7759