

ユーザ協会ニュース

2025年7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

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

EMAIL user.tu@jtua..or.jp



2025年度「第28回企業電話応対コンテスト」申込受付中

普段の電話応対が審査の対象です。

リアルとオンラインの共存が進む中、ビジネスにおける「電話」の重要性が再認識されています。一方で若年層の電話離れによる「電話恐怖症」の実態を各メディアがクローズアップ。お届けする報告書の審査結果や改善アドバイスを、電話応対品質やCS向上施策に是非お役立てください。

<参加者募集> 7/20(日)まで参加企業募集中です。

詳細内容のご確認、お問合せ、お申込みは、裏面の「企業電話応対コンテスト募集チラシ」をご覧ください!

■参加料(税込) : 会員 11,000円 一般 14,300円

ニャン子先生の電話おもしろコラム

第15話

～お客様はあなたの応対を評価しているにゃ～

ニャン子です。早いものでもう7月。夏休みの計画でワクワクしている人もいるのにかにゃ?

このところ我が家のパソコンの調子が悪く、そろそろ買い替え時かと思い、候補の機種をネットで検索しました。でも、何をポイントに選べばよいのかわからないので、メーカー3社のコールセンターに電話してみました。すると、同じ問い合わせなのに『応対』に違いがあることに気がついたのです。

1社目は問い合わせたパソコンの機能や保証内容などを細かに教えてくれたけど、一方的に早口で説明されました。2社目は聞いたことには答えてくれたけど、一問一答って感じで他に説明はなく、事務的で不親切な印象でした。3社目は普段の私のパソコンの使い方や、YouTubeなどの動画コンテンツなどはよく見るのか、などを訊いたうえで、「それでしたら～」と丁寧に説明してくれました。

1社しか電話していなかったら気づかなかったと思うけど、3社の応対にこんなに違いがあるなんてびっくり!でした。

今回はたまたまですが、例えば財布を落とした時にクレジットカード会社や銀行に利用停止の電話をしますよね。無くしたカードの数だけ同じ電話をすることになります。他にも、引っ越しをすると住所変更の手続きでいろんなところに電話します。電話を受ける側は1回限りの電話です。でも電話をかける側からすると、同じ用件にもかかわらず応対者によって異なる印象を受けることになるのです。

あなたが気づいていないだけで、お客様は「あなたの応対」と「他社の応対」の印象を比較して、評価しているかも知れません。

ほかにも、電話応対でちょっと困っていたり、気になることがあれば、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応対をお教えしますにゃ。

メールの宛先は nyanko.niigata@gmail.com まで。 🌻🌻🌻🌻🌻🌻🌻🌻🌻🌻🌻🌻🌻🌻🌻🌻

企業電話対応コンテスト

ビジネスにおける「電話」の重要性を再認識！
電話対応品質やCSの向上、若手社員の「電話恐怖症」克服にぜひお役立てください。

参加企業大募集!

報告書や対応音源を品質改善の
グループディスカッションに
活用しています

日常対応の
客観的アドバイスは
CS向上に役立っています


参加企業の声

毎年の報告書を、
私たちの取り組みの「通知表」と捉えて
毎年参加しています

申込受付期間

2025年
5月1日（木）
～7月20日（日）

普段の電話対応が審査の対象です

概要

ユーザ協会の専門スタッフが「仮のお客様」となって業務中に電話をかけ、その対応内容について、専門家が客観的に評価を行い、優秀企業を表彰します。

スタッフが架電

7月下旬から、専門スタッフが仮のおお客様となって、申込みされた企業に電話をかけます。



電話に出た方が対応

電話を受けた方はコンテストの電話とは知らずに通常の電話対応をします。



仮のおお客様として会話

専門スタッフは事前にホームページなどを参考に対応内容を準備し、それに基づき会話をします。



専門家が審査

録音した対応内容を、専門家が審査し、審査結果や改善のアドバイスを報告書にしてフィードバックします。(11月)



【参加料】 一般 **14,300円** (税込) 会員 **11,000円** (税込)

※いずれも、1審査あたりの参加料です

参加のお申込みは、企業電話対応コンテストページ内の「お申込みフォーム」から

詳細のご確認やお問合せもこちらから

日本電信電話ユーザ協会 企業電話対応コンテスト

<https://www.jtua.or.jp/education/contest/>



2024年度 表彰模様



国内における農業・食料問題とICT活用の最新情報 ～大前さんに『日本の農業・食料問題』を学ぼう～



今回は「農業分野におけるICT活用の最新情報」です。

近年、農業分野でもドローン、AI、ICT活用が目覚ましく進んでいます。「農業分野におけるICT活用の最新情報」の前に、農業・食料という視点からあの大前さんに「日本の抱える課題」と「先進国の成功事例」を交えながら「日本のとるべき道」について学びます。「農業・食料問題」と「ICT活用の最新情報」から他のビジネスに生かせるアイデアのヒントを得てください。

「撮影/国府田 利光氏」

募集人数 1,000名 (先着順)

【開催日時】 2025年7月9日(水) 13:30~16:00(13:10から接続)

【開催内容】 (13:30開演 16:00終了予定)



ビジネス・ブレイクスルー
大学学長、同大学院学長
大前 研一 氏



(株)NTTアグリテクノロジー
代表取締役社長
酒井 大雅 氏

第1部 13:40 ~ 【あのマッキンゼーの世界的名コンサルタント大前さん

に『日本の農業・食料問題』を学ぼう】

【講師:大前 研一 氏(ビデオ)、丹羽 亮介 氏(株)マインドシーズSG代表)】

第2部 15:30 ~

第2部 15:20 ~ 【「農業×ICT」を通じた地域経済の活性化や街づくり
を目指して】

【講師:(株)NTTアグリテクノロジー 代表取締役社長 酒井 大雅 氏】

【参加費】 無料

【申込方法】 以下URL又はQRコードからお申込みください。

<https://coubic.com/jtua-kinki/1421929>

※商工会議所等からのご紹介の方は、
該当欄に商工会議所等の名称を必ずご記入ください。



【申込期限】 2025年7月7日(月)

【参加方法】 申込時にメールでお送りするURLからアクセス願います。

【主催】 (公財)日本電信電話ユーザ協会

【共催】 東日本電信電話(株) 西日本電信電話(株)

【問い合わせ先】 各支部のホームページをご確認ください。

電話 0120-20-6660 最寄りの支部につながります。

お知り合いの方にも
ぜひご紹介ください。



ユーザ協会では、ICT活用事例や電話対応教育メニュー等の情報を積極的に発信しております。

本協会の趣旨にご賛同いただき、最新のICT情報等を更にお知りになりたい方は、是非この機会に協会への入会をお願いいたします。

入会には年会費がかかります。年会費の額はユーザ協会各支部までお問い合わせください。

ユーザ協会



プライバシーポリシー(プライバシーに関する公益財団法人日本電信電話ユーザ協会の確約)

公益財団法人日本電信電話ユーザ協会は、常日頃より関係者の情報を厳正に管理し、プライバシー保護に努めています。ユーザ協会は、関係者様の個人情報は当協会の定款に基づく事業目的以外には、使用致しません。なお、頂いたメールアドレス宛に、今後協会の各種情報を送付させていただきます。