



ユーザ協会ニュース

2025年8月・9月合併号

※2025年より夏季期間は、「テレコム・フォーラム」誌とあわせ合併号となります

新潟・下越ブロック事務局

〒951-8133 新潟市中央区川岸町1-38-4

TEL: 0120-221-730

FAX: 0120-567-668

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

【受付時間 9:00～17:00 土日・祝日除く】

2025年度各地区協会「理事会」開催報告

新潟・下越ブロックにおける3地区協会（新潟・下越/県央/佐渡）理事会を6～7月に開催し「2024年度事業報告と決算報告」および「2025年度事業計画と予算案」について審議され、承認されました。今年度も、会員の皆様にセミナー・研修の開催、ICTの情報提供等に努めてまいります。



募集中

ビジネスコミュニケーション力向上研修 申込期限9/12(金)

◆話す・聴くスキルを磨きたい方にオススメです！！ <「表現力」のエクササイズで 相手を惹きつける話し方を学ば!!>

■日時：9月26日(金) 13:00～17:00

■会場：NINNO3(ニーノスリー会議室) 新潟市中央区天神1-1 プラール3 B1F

■料金：会員3,300円(税込) 一般5,500円(税込)

■定員：先着 20名 (定員になり次第締め切ります)

*お申込み方法等詳細は、今月の同梱チラシでご案内しております。

第66回 電話対応コンクール 新潟県大会競技見学のご案内

今年も新潟県大会を集合形式で開催します。県大会に選手が出場される企業の方は、会場で選手の応援ができますので是非ご来場ください。

また「電話対応コンクールはどんなことをするのか?」とご興味のある方、競技の模様を実際に見学できる絶好の機会ですので、ぜひ会場にお越し下さい。お待ちしております！

開催日時：2025年10月8日(水)午前10時～(予定)

会場：新潟グランドホテル 新潟市中央区下大川前3ノ町2230番地

- ・競技見学について事前の予約は必要ございません、当日受付へお越し願います。
- ・お車でのご越しの場合、駐車場(有料)に限りがございます、できるだけ公共交通機関をご利用ください。
- ・コンクールの詳細は「電話対応コンクール特設サイト」でご確認ください。



特設サイトQRコード

休業
のお知らせ

新潟・下越ブロック事務局 夏季休業のお知らせ

下記の期間休業とさせていただきます。

期間:8月9日(土)～17日(日)

ご不便をおかけしますが、ご理解賜りますようお願い申し上げます。

2025年度年会費の請求書についてのご案内

2025年度「年会費請求書」を、7月中旬にNTTファイナンスより発送しております。

お支払い期限は8月末日までとなりますので、よろしく願いいたします。

***にゃん子先生の電話おもしろコラムは裏面に掲載しています**



～お客様はあなたの応対を評価しているにゃ～(その2)

ニャン子です。

今回は協会ニュースの8月号・9月号が合併号で発行されるので、2話連続で掲載しちゃいますね。前回、PC買い替えのため3社に電話で問い合わせしたら、応対に大きな違いがあってびっくりした話の続きです。

電話をした、1社目はPCの機能や保証など、一方的に早口で説明されました。2社目は聞いたことだけに一問一答って感じの応対でした。3社目は普段のPCの使い方を訊いて「それでしたら～」と具体的な説明をしてくれました。さて、あなたならどの会社でPCを購入しようと思いますか？「お客様満足」という言葉をよく耳にしますが、お客様は2つの要素で満足度を測っています。1つは「目的達成」＝用件が済んだか、知りたいことを教えてもらえたか、など。もう1つは「応対の印象」＝応対の感じが良かったか、親身になってくれたかなど。この2つの要素で満足度を測っています。今回の事例では、1社目は感じが悪い印象ではないけれど、説明が一方的で聞きたかったことを教えてもらいたいとの目的が満たされていません。2社目は聞きたいことには答えてくれたけど、素っ気なく不親切な印象です。3社目はPCの使い方を訊いて、具体的でわかりやすく、私に合わせた説明があり、親身で親切な印象の応対です。こんなふうにお客様は満足度を測り応対評価をしています。あなたもお店や会社に電話をかけたとき、こんな評価をしていますか？

会社にかかってくる電話は「よくある問い合わせ」の1本かも知れません。でもお客様は電話の「目的の達成度合い×応対の印象」であなたと他社の応対の違いを評価しているのです。



～お客様はあなたの応対を評価しているにゃ～(その3)

続いて「お客様はあなたの応対と他社の応対の違いを評価しているよ！」という話の最終回です。是非お客様が満足し、お客様に選ばれる応対を目指しましょう！

「お客様満足」を測る要素は2つでした。忘れた方は(その2)のコラムをもう一度見てくださいね。じつは1つ目の要素である「目標達成」はかなり難しい要素なんです。今回のPC機能の説明は難しくありませんが、例えば「価格を安くして！」「こんな機能を搭載して欲しい！」「今すぐに修理に来て！」とか、お客様から求められても会社は応じられない事柄が多々あります。それに対してもう1つの要素の「応対の印象」は電話応対の基本ができているかどうかで決まります。笑顔の挨拶、丁寧なお礼やお詫び、しっかりと話を聴いている姿勢、相応しい言葉づかい、簡潔でわかりやすい説明などができてれば評価は高いです。さらに話の内容からお客様の状況や気持ちを察知して、共感したり、適切な補足説明や提案があると、応対の印象はもっともっと良くなります。苦情やクレームで、お客様のご要望に添えないときも「仕方ないわね、あなたが親身になっていろいろと対応してくれたから」と不承不承でも納得してくださるケースもあります。職場で電話応対研修や指導をするのは、この「応対の印象」が大切な要素だからです。

お客様は「目的の達成度合い×応対の印象」であなたと他社の応対の違いを評価しています。あなたの電話応対スキルを磨いて、お客様に選ばれる「応対の印象」を目指しましょう！

電話応対で迷うことや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ますにゃ。

メールの宛先は nyanko.niigata@gmail.com まで。

