

ユーザ協会 ニュース

電話対応コンクール 県大会開催

2025年 11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10月8日(水) 2025年度 電話対応コンクール「新潟県大会」が新潟市内のホテルに於いて、審査委員4名による厳正な審査が行われる中、各ブロック代表の29名が挑みました。

中越・魚沼ブロック、上越ブロックからは計14名のブロック代表者が出場！ご健闘いただいた結果、見事、上越ブロック代表の伊藤 朋花さんが準優勝、中越・魚沼ブロック代表の松本 彩加さん、下村 真琴さん、加藤 恵三子さんが優秀賞に輝かれました！！

入賞された選手の皆様、誠におめでとうございます。

また、各ブロック大会よりご出場いただきました全選手の皆様、大変お疲れでした。

なお、各地区ブロック大会及び新潟県大会の結果及び競技音声を、新潟支部ホームページに掲載しております。新潟支部ホームページ (URL : <https://www.pi.jtua.or.jp/niigata/>)

■2025年度 電話対応コンクール新潟県大会出場者の皆様



電話対応コンクール
特設サイトQRコード

■2025年度 電話対応コンクール新潟県大会結果

賞	氏名	事業所名	地区協会
優勝	石岡 千恵子	NTTファイナンス株式会社	新潟・下越
準優勝	伊藤 朋花	株式会社 頸城建工 住まいのリフォーム専門店アクト	上越
優秀賞	松本 彩加	株式会社 当間高原リゾート	魚沼
優秀賞	下村 真琴	MSアカデミー株式会社	中越
優秀賞	加藤 恵三子	株式会社 頸城建工 住まいのリフォーム専門店アクト	中越
優秀賞	大槻 史恵	株式会社 頸城建工 住まいのリフォーム専門店アクト	新潟・下越
優秀賞	三浦 良子	株式会社 タカヨシ	新潟・下越



～ 会話での“相づちの言葉”は大切だにゃ ～ その2

ニャン子です。

前は、相づちのバリエーションが大切であることをお伝えし、意外と「言葉の相づち」のバリエーションが少ないことに気づいていただきました。今回はそのバリエーションを増やしていく方法をお伝えしますにゃ。

相づちは4つの種類があります。①「はい」「ええ」などの返事。②「さようございますか」「かしこまりました」などのビジネス用語。③「～ということですね」などの復唱。④「大変でしたね」「それは嬉しいです」などの相手の気持ちに寄り添う相づち。①②③は基本的な相づちで、スクリプトなどにも書いてあるので使いこなしていると思います。難しいのは④です。気持ちは人それぞれだからマニュアルにできないんです。気持ちには「嬉しい」「悲しい」「不安」「怒り」「驚き」「困惑」「感心」「謙遜」等々があります。バリエーションを増やすには、それぞれの場面や気持ちに合わせた相づちを考えてみてください。「それは良かったです」「お辛いですね」「ご不安ですよ」「お怒りはごもっともです」「びっくりしますね」「困りますよね」「凄いですね」「とんでもないです」等々。ここで大切なのは、その相づちが自分の言葉になっているかどうかです。言い難い言葉や取って付けたような言葉はNGです。自分が心から自然に寄り添える言葉を選ぶことが大切です。自分らしい言葉選びができれば、その言葉に合う声の表情で相づちを使ってみてください。バリエーションが増えることで、相手にしっかりと寄り添った対応ができるはずです。

電話対応で迷うことや気になること、相づちの引き出しをもっと増やしたい人は、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。



【会員特典】eラーニング（インターネット学習）を無料で提供しています

eラーニングなら・・・

- ・同時間、同一場所に集まる必要はありません
- ・個々の習熟度に応じた学習が進められ、学習の効果測定ができます
- ・テレワーク時の在宅研修にも活用できます
- ・毎月受付けをしています



<https://www.jtua.or.jp/ict/shindan/benefit/e-learning/>

★講座一覧はこちらでご確認いただけます。

<https://www.jtua.or.jp/>にアクセス ⇒ 右端の「各種お申込み」をクリック ⇒ eラーニングの「ご説明ページ」をクリック ⇒ 「2025年度ユーザ協会eラーニング講座内容」をクリック



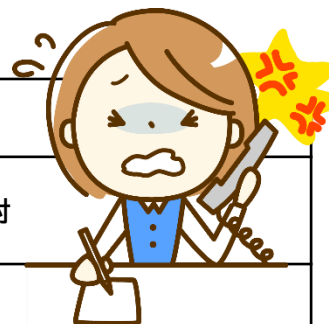
クレーム対応力向上研修のご案内

この研修は、カスタマーハラスメントの基礎知識を身につけるとともに、クレームの基本手順を身につけクレーム対応スキルを向上させることを目的とした研修です。

従来、開催していたクレーム対応基礎研修に、**最近話題となっているカスタマーハラスメントを加え、より現場で活かせるカリキュラムへ変更しました。**

《予定カリキュラム》

項 目	内 容
1. カスタマーハラスメントとは	・カスタマーハラスメントとは何か ・カスタマーハラスメントの基本姿勢と対応 ・カスハラとクレームの見極め
2. クレーム対応の基本ステップとポイント	・クレームを言うお客様の要求とは ・お客様の心理に添った基本ステップ ・正確に把握するためのヒアリング ・納得に導くための説明力 ・たらいまわしを防ぐための1次対応者から2次対応者への連携 ・責任者(二次対応者)に求められるスキル
3. ロールプレイング	・実践ロールプレイング（※よくあるクレーム事例で対応）
4. まとめ 同じクレームを繰り返さないために	・チームとして組織としての取り組み



《開催概要》

・開催日時 2025年11月20日(木)13:00～16:30

・会 場 ワークパル上越 上越市下門前477

・募集人数 20名程度 ※最少催行人数5名:止むを得ず中止の場合は、開催10日前までにご連絡致します。

・申込締切 2025年11月7日(金) ※締切日以降は事務局へご相談下さい(TEL:0120-855-155)

・受講料 会員 3,300円（一般 5,500円）※「消費税込み」

※後日、請求書を発行させていただきます。

■申込方法 必要事項をご記入のうえ、事務局へメール又はFAX送信して下さい。

<参加申込書> user.tu@jtua.or.jp (FAX:0120-916-850)

事業所名		住所	
連絡責任者名		部署・役職	
電話番号		メールアドレス	
受講者氏名	ふりがな	勤務歴	
		勤続 年	
		勤続 年	

・3名以上のご参加ご希望の場合は、お手数ですが<参加申込書>をコピーしてお申込をお願い致します。

・ご記入いただいた個人情報は本セミナーの情報提供および当協会の各種事業等のご案内に必要な範囲内で利用致します。

・参加申込書到着後、概ね3営業日程度で事務局より連絡責任者様へ申込受付済みのご連絡を致します。

・当日の受講キャンセルについては、研修準備の都合上、受講料を請求させていただきますので、ご了承くださいようお願い致します。



公益財団法人日本電信電話ユーザ協会

(共催)上越・新井・糸魚川商工会議所

上越地区統合記念講演会

日時

2025年12月10日(水) 受付:14:30~
開演:15:00~17:30

会場

ホテルハイマート
(上越市中央1-2-3)

※講演終了時間は予定時間となっております

参加費

ユーザ協会・**無料**
共催団体会員
一般3,300円(税込)

先着

100名様

交流会

参加無料

ユーザ協会会員のみ対象
17:40~／同会場にて開催

第1部

15:00~16:00

演題

「DXによる地域アウトドア
施設の経営再生」(仮)

株式会社NTT Landscape／代表取締役社長
<https://www.ntt-landscape.co.jp/>

きのした けんじろう

木下 健二郎氏

第2部

16:00~17:30

演題

新たな“プロ”の育て方
～なぜ左官屋で若者と
女性が活躍できるのか～

はら だ むね あき

有限会社原田左官工業所
代表取締役社長

原田 宗亮氏

プロフィール

1974年東京都生まれ。2000年に有限会社原田左官工業所に入社。
2007年に同社の代表取締役に就任。

東京都左官職組合連合会理事及び同組合の青年部「平成会」の部長を務め、現在は(一社)日
本左官業組合連合会の青年部本部長を務める。

現在取り組んでいる左官職人を従来よりも短期間に育成する技法「モデリング育成」が注目
され、様々なメディアに出演、講演も多数行っている。

＜メディア出演等＞

「ヒルナンデス!」「news every」

「ぶらり途中下車の旅」SDGs「未来へ17ACTION」「所さん大変ですよ」

「ガイアの夜明け」「ビートたけしのTVタックル」等々出演多数

お申込み方法

二次元コードを読み取り、受付フォームよりお申込みください。

■ お申込み受付開始: 10月22日(水) 10:00~ ■ お申込み締切: 11月28日(金)

お問い合わせ先 上越ブロック事務局 TEL:0120-855-155 (土日祝日除く10:00~17:00)

主催:公益財団法人日本電信電話ユーザ協会上越地区協会
共催:上越商工会議所・新井商工会議所・糸魚川商工会議所
後援:NTT東日本(株)新潟支店

HPからも
受付中

<https://www.pijtua.or.jp/niigata/>

ユーザ協会

新潟支部

検索

※締切日前でも定員に達した
場合は締切しますので
予めご了承ください。

受付フォームは
こちら▶▶

