



ユーザ協会ニュース

2026年5月号



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 【受付時間 9:00～17:00 土日・祝日除く】

FAX:0120-567-668 E-mail user.nk@jtua.or.jp

2026年度電話対応コンクール問題が発表になりました!



今年度の電話対応コンクール問題が発表となりましたので、ユーザ協会新潟支部HPの「2026電話対応コンクール特設サイト」に掲載しております。

URL: <https://www.jtua-niigata.com/>



スマホ等はこちらのQRコードからも

今年度の問題テーマは『言葉を交わし、想いをつなぐ』です。電話対応コンクールの参加者募集など各種お知らせも順次本サイトでご案内していきます。

<参加者募集> **5/15(金)～6/15(月)** 「新潟・下越ブロック大会」(録音審査方式)募集開始予定!(web受付) ※「事前勉強会」も同時受付開始いたします。

ビジネスマナー・電話対応実践研修 (Bコース) 受講者募集中

本研修は、電話対応の相手に好印象を与えるテクニックやクレーム対応にも使える機転の利いた対応を習得、電話対応のレベルアップを図ることを目指します。

- ・開催日時:7月17日(金) 9:30～16:30
- ・会場:NOCプラザ 201号

※参加のお申込み方法等の詳細は「**今月号に同梱の募集チラシ**又は**ユーザ協会新潟支部HP**をご覧ください!

2026年度企業電話対応コンテストの参加企業募集開始のお知らせ!

ユーザ協会が毎年実施している企業電話対応コンテストは、ユーザ協会の専門スタッフが「仮のお客さま」となって業務中、予告なしに参加企業へ電話をかけ、その対応品質を評価し、優秀企業を表彰する競技会です。

- <参加者募集> **5/1(金)～** 申込開始予定! (7/20(月)締切)
- <参加料> 一般14,300円 会員11,000円 (税込み)



スマホ等はこちらのQRコードからも

※参加のお申込み方法等詳細は**今月号に同梱の「企業電話対応コンテスト募集チラシ」**をご覧ください!

生成AI最新情報セミナーの開催ご案内(オンライン)

第1部～特別講演～「生成AIで何ができる? ～生成AI最新情報セミナー～」〔90分〕

講師: Google Workspace エバンジェリスト 丹羽 国彦 氏

第2部 「NTTグループの生成AIについて」〔50分〕

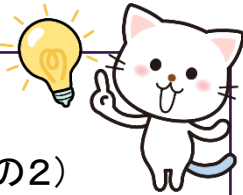
講師: NTT西日本株式会社 エンタープライズ営業部
デジタルデータビジネス担当 担当部長 宇賀 貴史 氏

- <開催日> 2026年5月26日(火) 14:00～16:30
- <参加費> 会員 **無料**
- <定員> オンライン:1000名(先着)
- <聴講方法> Zoomによるライブ配信



スマホ等はこちらのQRコードからも

※参加のお申込み方法等詳細は**今月号に同梱の「生成AI最新情報セミナー募集チラシ」**をご覧ください!



～電話対応は正しい日本語がマストだにゃ！～(その2)

ニャン子です。5月に入り新人さんたちも新しい環境に慣れてきた頃でしょうか。

前は先輩として気になる「ら抜き言葉」についてお伝えしましたが、他にもきつと気になる言葉づかいがあるのではないのでしょうか？

例えば、「資料をご覧になれますか？」「お客様がおっしゃられた」「伺わせていただきます」「ご注文は1点でよろしかったでしょうか」「お名前のほうお願いします」「手続きいただくかたちになります」等々。

言葉づかいの指導は、間違いをただ指摘するだけでは改善できません。間違っている点や使ってはいけない理由を説明した上で、正しい使い方や好ましい言葉づかいを具体的に伝えることが大切です。

「資料をご覧になれますか？」「お客様がおっしゃられた」「伺わせていただきます」は二重敬語といって過剰な敬語表現です。「資料をご覧になりますか」「お客様がおっしゃった」「伺います」が正しい敬語表現です。

「ご注文は1点でよろしかったでしょうか」は今確認しているのに「よろしかった」と過去形で聞くのは不自然です。「ご注文は1点でよろしいですか？」が好ましい訊き方です。

「お名前のほうお願いします」「手続きするかたちになります」の表現は、「ほう」「かたち」が不要な言葉で、会話を分かり難くしています。「お名前をお願いします」「お名前を伺えますか？」「手続きいたします」などが好ましい表現です。

他にも新人が使う「ご苦労様です」「了解しました」が気になりませんか？理由はどちらも上から目線の表現で目上の方やお客様には使いません。好ましい表現は「お疲れ様でございます」「承知いたしました」「かしこまりました」などが柔和な響きもあり、良いと思います。

電話対応では「正しい言葉づかい」が大切ですが、相手に合わせた言葉の選び方や使い方も大切です。語彙力を高めて、相手に伝わる対応を目指し、指導していきましょう！

電話対応で迷うことや気になること、人材育成などでのちょっとしたお悩みをいつでも“ニャン子メール”にご相談下さい！ 相談無料！秘密厳守！あなただけに対応の秘訣をお教えしますにゃ。

メールの宛先は nyanko.niigata@gmail.com まで。



おしらせ

2026年度も会員向け「eラーニング」「標的型攻撃メール予防訓練サービス」を会員無料で提供しています。

また、電話対応コンクールや各種オンラインセミナー、ビジネスマナー研修等お得な情報をホームページでご案内しておりますので、是非ご覧下さい。

<https://www.pi.jtua.or.jp/niigata/> または「ユーザ協会 新潟」で検索！

