



# ユーザ協会ニュース 2026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  
E-mail [user.tu@jtua.or.jp](mailto:user.tu@jtua.or.jp)  
TEL 0120-855-155 FAX 0120-916-850

公益財団法人 日本電信電話ユーザ協会は2026年7月1日より名称を変更し  
「公益財団法人 日本ICTテレコムユーザー協会」となります。

会員特典

2026年度e-ラーニング(インターネット学習)開講中です!

ユーザ協会会員様を対象に、会員無料でeラーニングサービス(インターネット学習サービス)を提供中です。

本サービスは、講習に参加する時間がないという方でも、パソコン、スマートフォンで”いつでも””どこでも”学習することができるサービスです。

企業研修のスタンダードになりつつある「eラーニング」を是非ご活用ください。

※お申込み方法等詳細は今月号同梱チラシ又は新潟支部HP( <https://www.pi.jtua.or.jp/niigata/> )  
をご覧ください

※新潟支部HPにはe-ラーニング  
の他、各種セミナー等の開催情報も  
多数掲載しておりますので是非ご覧  
ください



新潟支部HPQRコード



募集中

2026年度企業電話対応コンテストの参加企業募集中です!

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。

審査結果を報告書としてフィードバックしますので、対応品質やCS向上に活用いただく事が可能です。

<申込受付期間> 5/1(金)~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の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!

お知らせ

2026年度年会費の請求書についてのご案内

2026年度「年会費請求書」を、7月にNTTファイナンスより発送させていただきます。  
お支払い期限は8月末日までとなりますので、よろしくお願いいたします。

\* ニヤン子先生の電話おもしろコラムは裏面に掲載しております。



## ～難しい電話応対を乗り越えるにゃ！～（その2）

ニャン子です。今年もまた暑い季節が来ましたね。新人さんたちは元気にはしていますか？

前回は社名や名前などが聞き取りにくいとか、名乗らないお客様の応対についてお話ししました。そんな体験を積みながら、新人さんは取引先やお客様の名前を憶えて、取り次ぎ以外の電話応対にも少しずつ慣れてきたころだと思います。

そんなときにありがちなのは聞き取れているつもりの応対です。話が長いとか、話があちこち飛んで要領を得ないとか、新人さんにとってはまだまだ難しい応対があります。このステップで必要なのは「情報を整理する力」と「相手の真意を引き出す力」です。新人さんは相手の話を最後まで遮らずにメモしながら聴いていますが、言われたことをそのままメモしているだけでは情報整理はできません。例えば、5W2H（いつ、どこで、誰が、何を、なぜ、どのように、いくらで）や、時系列などで要点を押さえたメモを取ることが必要です。また情報を整理するためには、固有名詞や数字、ポイントとなるキーワードを正確に復唱することや、「つまり～ということでしょうか」と要約し内容を確認することが大切です。その上で「ご要望は～ということですね」と電話の目的や真意を引き出し確認します。

思い込みや推測で確認せずに会話を進める応対や、なぜ電話をかけてきたのかなど相手の背景を想像できていない応対、聴いたことだけを鵜呑みにする応対など、新人さんが陥りやすい落とし穴が多々あります。

慣れてきたとはいえ、まだまだ難しいのが電話応対です。相手の話をただ聴くのではなく、情報を整理しながら相手の真意を聴き出して瞬時に判断できるように指導していきましょう。優しく見守りながら、時にはご自分の体験なども交えながら具体的なアドバイスで指導していきましょう！

電話応対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！あなただけに応対の秘訣をお教えしますにゃ。

メールの宛先は [nyanko.niigata@gmail.com](mailto:nyanko.niigata@gmail.com) まで。



## 事務局ひとくちメモ

近年のA Iは相談すれば即座に何でも答えてくれる便利なツールになりましたね。ChatGPT（チャットGTP）やGemini（ジェミニ）、Copilot（コパイロット）など、日常で活用されている方も多いのでは？

仕事に、私生活にと活用の仕方は様々ですが、当協会でもA Iの活用事例などをwebセミナーで紹介しています。是非一度ご参加下さい。

くわしくは <https://www.pi.jtua.or.jp/niigata/> または「電コン 新潟」で検索！