



電話対応技能向上セミナー開催！(岡山会場) 岡山会場には、各地区協会から59名(24社)が参加

岡山会場
6/6 岡山コンベンションセンター
(参加) 24社59名
ユーザ協会契約講師・もしも検定
指導者級講師 石亀 美夜子氏

第一部 電話対応セミナー
・電話対応で会社の良いイメージを作る ・印象アップの電話対応)5つのポイント
第二部 電話対応コンクールの課題研修
・電話対応コンクールとは ・今年度の問題についての解説 ・対応の流れをイメージする
・今年の問題のポイントを掘り下げる・コンクール審査基準・効果的なトレーニングの仕方



第21回全国企業電話対応コンテスト参加者申込 受付中 受付期間は6月1日～7月20日、お申し込みはホームページから

企業において、顧客との重要な接点の場となる「電話対応」。技術や商品による他社との差異化が難しくなったといわれる今の時代だからこそ、「CS(顧客満足)」を左右する電話対応教育の重要性が高まっています。

そこで、公益財団法人日本電信電話ユーザ協会では、企業の皆様に顧客満足度向上を進める経営にお役立ていただくため、企業電話対応コンテストを実施しています。ぜひご活用ください。

- 概要**
ユーザ協会の専門スタッフが「仮のお客さま」となって企業に電話をかけ、その際の電話対応について、専門家が客観的に業種別の評価を行い、優秀企業を表彰します。
- 実施スケジュール**
・6月1日(木)～7月20日(木) → 申込受付
・7月下旬～9月中旬 → 委託会社から参加企業への電話
・11月17日(金) → 結果発表及び表彰式(会場:新潟市・りゅーとぴあ 新潟市民芸術文化会館)
- 申込方法**
※電話対応コンクール全国大会会場にて実施
詳細は、日本電信電話ユーザ協会のホームページ(<http://www.jtua.or.jp>)にある「電話対応教育」→「企業電話対応コンテスト」→「コンテスト応募フォーム」から申し込んでください。
※申込部門は、「商業・金融部門」「工業・公益部門」「サービス部門」「コールセンター等電話対応専門部門」の4部門です。
- 参加料**
一般 13,000円(税別) 会員10,000円(税別)
※いずれも、1診断先(1電話番号)あたりの参加料です。IVR利用の場合は、最終接続先を1診断先とします。
- 結果の報告**
結果は報告書として改善のアドバイスをフィードバックしますので、企業における電話対応サービス向上、CS(顧客満足)経営の指針として活用いただけます。
報告書及び審査結果については、平成29年11月上旬に発送を予定しています。

「ICTビジネスセミナー」参加者募集中 「時代の波に乗り遅れないICTへの対応」について

日時	2017年8月30日(水)13:30～15:10	場所	岡山コンベンションセンター 展示ホール2F	申込は、同封の参加申込書または、岡山支部ホームページから申込書を印刷して 8月22日までにFAXまたはメールで送付願います。
内容	第一部 「初歩から学ぶIoT社会を支えるICT」 13:30～14:30 講師:(公財)日本電信電話ユーザ協会 西日本ICT推進部長 第二部 「経営者としておさえておきたい 情報セキュリティ対策のポイント」 14:30～15:10 講師:西日本電信電話(株)岡山支店 ビジネス営業部長			
定員	80名(先着順)	受講料	無料	

新規 会員様ご紹介キャンペーン実施中! キャンペーン期間:平成29年8月31日まで、ユーザ協会会員様限定

**新規会員様をご紹介いただくと
クオカード500円分進呈!!**

協会に新規入会事業所をご紹介いただき、ご入会いただきましたら、ご紹介のお礼として、ご紹介1件あたり500円分のクオカードを進呈します。