



もしも検定3級 玉島信用金庫の新入職員12名が講座を受講！今年入庫の新入職員12名がチャレンジ

玉島信用金庫様、新入職員研修のカリキュラムに、電話応対技能検定(愛称:もしも検定)3級の検定講座を導入されています。ユーザ協会岡山支部ではお申し出を受け、研修講師として、もしも検定指導者級講師の泊野奈緒美氏を派遣。4月23日、24日の2日間、玉島信用金庫様会議室において必修科目10時間と3級科目5時間の検定講習を実施しました。コミュニケーションスキルはもちろん、電話応対に必要なビジネスマナーや個人情報保護などのカリキュラムを受講しました。また、電話応対の実践では、過去に出題された実技試験問題をテーマに、ロールプレイングにも取り組みました。今回の受講者は全員が筆記、実技の検定試験にチャレンジします。検定試験の合格ライン得点は筆記、実技それぞれ70点以上。全員が見事、合格通知を手にするよう願っています。



2019年度 電話応対コンクール 地区大会の出場者募集 競技は電話を利用するので、仕事中でも職場から直接参加できます。

◆競技日及び申込締切日

	岡山地区協会	倉敷地区協会	津山地区協会
競技日	7/3(水) -5(金) 3日間	7/11(木) 12(金) 16(火) 3日間	7/18(木) -19(金) 2日間
申込締切日	6月22日(金)	6月29日(金)	7月6日(金)

- ◆競技方法 ①「2019年度電話応対コンクール問題」によります。詳細はホームページ(<http://www.jtua.or.jp>)を参照願います。
②競技時間は3分以内です。3分を超えた場合は減点されます。
③出場選手個々の競技日・時間帯は事務局で調整・設定し、事前に事業所責任者あて通知します。
- ◆審査手順 ①競技事務局の担当者が選手の職場へ電話をかけ、注意事項等を確認の後、競技に入ります。
選手は自分が作成した競技問題の対応スクリプトにより電話で対応します。
②競技事務局では全員の対応内容を録音します。なお、審査の公平を期すため、選手には予め競技番号を付与し、選手はその番号で対応します。
③地区協会別に審査を行い、成績が優秀な方上位50名は岡山県大会(10/10(木)メルパルク岡山)へ、地区代表選手として出場していただきます。地区協会別の会長表彰は後日行います。
- ◆参加資格 どなたでも参加いただけます。参加料は、ユーザ協会会員は1事業所当り10名まで無料、11名以上及び非会員は1名あたり3,240円(税込)です。
- ◆参加申込 岡山支部HPの申込フォームへ直接入力、もしくは参加申込書を岡山支部あてにFAXで送付願います。

2019年度 英語電話応対研修会及び英語電話応対コンクール地区予選会の開催のご案内

- ◎研修会日時 ①2019年7月4日(木) 10:00~16:00 NTT基町ビル (広島市中区基町6-77)
②2019年7月5日(金) 10:00~16:00 NTT宝町ビル (福山市宝町1-32)
➢受講料 会員:無料 非会員:3,240円(税込)
➢研修内容 日常想定される英語による電話応対、英語電話応対コンクール競技問題の解説
- ◎地区予選会 競技日時 2019年7月26日(金) *競技時刻は事前にFAXで連絡します。
➢競技方法 ①広島支部HP(<http://www.pi.jtua.or.jp/hiroshima/>)に掲載している英語コンクール問題を使用
②参加事業所指定の電話番号へ模擬対応者が電話をかけ、その対応を録音。専門講師が審査
- 中国大会 予選会の成績優秀者が10月2日(水)、広島市の中国新聞社ホールへ集合。中国・九州大会を開催
- 申込方法 研修参加は6月21日(金)まで、予選会参加は7月16日(火)までに、広島支部HPから参加申込書を印刷し FAX(082-226-2796)又は郵送でお申込下さい。(<http://www.pi.jtua.or.jp/hiroshima/>)

第23回全国企業電話応対コンテスト参加申込 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

2019年度の「企業電話応対コンテスト」の申込受付を開始しました。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、その際の電話応対について、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。どなたでもご参加いただけますので、皆様のお申し込みをお待ちしています。 <http://www.jtua.or.jp/>

- 受付期間 6月1日~7月20日 (7月下旬~9月中旬参加企業への電話、11月22日結果発表及び表彰式)
- 参加料 会員10,000円(税別) 一般13,000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。
- 申込方法 詳細は、日本電信電話ユーザ協会のホームページにある「企業電話応対コンテスト」のページをご覧ください。
※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応対専門部門」の4部門