



## 2023年度 企業電話対応コンテスト で**優秀賞**を受賞！

7月下旬～9月上旬に実施された「企業電話対応コンテスト」の審査結果が10月20日に発表されました。今年度の参加事業所数は335事業所です。今年度の会長賞は株式会社SBI証券様が受賞されています。

岡山県からは津山地区協会の**株山田養蜂場様**が参加され、見事「**優秀賞**」を受賞されました。おめでとうございます！

### 《参考》

会長賞 株式会社SBI証券  
理事長賞 ダイキン工業株式会社、クーパービジョン・ジャパン株式会社、大和ライフネクスト株式会社

## 2023年度 電話対応コンクール全国大会でも 岡山県代表が**優秀賞**！

2023年度 電話対応コンクール全国大会が10月20日、北海道札幌市で開催されました。今年度の大会は、47都道府県の予選(のべ6,316名参加)を勝ち抜かれた代表選手57名が一堂に集い、ビジネス電話の対応技術を競い合いました。

優勝は熊本支部代表の 橋本 美穂さん(大同生命保険株式会社)でした。

岡山県代表として参加されたNTTビジネスソリューションズ(株) **丸田 侑里さん**は、「**優秀賞**」(57名中上位20名)を受賞。岡山県代表の「**優秀賞**」受賞は2016年度以来、**7年ぶり**です。

丸田さん、おめでとうございます！



### 《参考》

優勝 橋本 美穂さん (大同生命保険株式会社)  
準優勝 西 幸恵さん (ヤマトコンタクトサービス株式会社)

# ビジネスコミュニケーション に関する研修を 11月に3回開催！

## 1. 若手社員のためのコミュニケーション力向上研修（11月7日）

## 2. 部下を持つ人のためのコミュニケーション力向上研修 （11月8日）

企業等の新入社員・若手社員（入社1～5年目をイメージ）を対象に「若手社員のためのコミュニケーション力向上研修」を、また企業等で部下を持つ方を対象に「部下を持つ人のためのコミュニケーション力向上研修～育てるコツ・指導のコツ～」を開催しました。

講師はどちらも桑波田 千恵講師（チェシーズプランニング代表）です。

「若手社員のためのコミュニケーション力向上研修」ではコミュニケーションの基本や、ビジネスシーンにおける電話対応マナーの重要性、各シチュエーション別対応の仕方を再確認し、事例を基に話し方の構成（報連相）のトレーニングをするなど知識・実践能力の向上を図りました。

「部下を持つ人のためのコミュニケーション力向上研修」ではコミュニケーションの基本や、フィードバックの効果を上げるコミュニケーションの土台作りなど、人を育てるための「指導する・叱る・褒める・フィードバック」等について、ロールプレイングなど交えながらご指導いただきました。



## 3. 受付担当のための高齢者対応研修（11月9日）

窓口・電話受付の方を対象に、今後一層求められる高齢者に対する対応について学ぶ「高齢者対応研修」を開催しました。

講師は中尾 知子講師（セゾンパーソナルプラス主席講師）です。

高齢化社会の現状を理解し、高齢者の聴こえ方や視覚障害ゴーグルを使用しての高齢者の見え方等について模擬的に体験することで理解を深めました。

更に高齢者の特性を理解した上で、どのように対応していけばよいかロールプレイングを交えながらご指導をいただきました。

