

初参加
大歓迎!2020年度 電話応対コンクール
大阪支部予選会のご案内

電話応対コンクールは、各企業の電話応対と応対技能のレベルアップを通じて、顧客満足経営の推進を図るための人材育成を目的として毎年実施しているものです。大阪府の代表として電話応対日本一をめざしてみませんか!

【一次予選会】(電話録音方式)

- 参加資格等**
- どの年代でも参加可能。(過去の全国大会優勝・準優勝者は除く)
※ 他支部大会との重複参加はご遠慮願います。
 - 1事業所当たりの参加者数は20名以内とする。

- 予選期間** 2020年6月16日(火) ▶ 7月8日(水) ※土・日・祝日除く
A 10:00~11:00 B 11:00~12:00 C 13:00~14:00
D 14:00~15:00 E 15:00~16:00 F 16:00~17:00
※ひとつの時間帯の受付は8名まで(先着順)。なお、細かい時間指定は出来ません。

- 参加料** 1名 3,000円(税別)(大阪支部会員 無料)

- 問題等** 情報誌「テレコム・フォーラム4月号」または、ユーザ協会本部HP(<https://www.jtua.or.jp/>)をご覧ください。
※一次予選会における「お客様情報(模擬応対者)」は、例として掲載の内容(佐藤 誠)とする。

- 審査方法** 参加者が予約された日時・電話番号に、こちらから電話をかけてその応対を録音し、後日審査する。

- その他** 申込締切後、連絡責任者の方へ確定参加日時及び実施要領等をお送り致します。6月10日までに届かない場合はお手数ですがお問合せ下さい。審査結果は8月上旬頃、連絡責任者の方へ郵送致します。
大阪支部では応対に対する参加者個人への処方箋・フィードバックや録音音声はお送りしておりません。一次予選全体を通しての講評はお送りします。

【申込締切日】 2020年5月29日(金)

【二次予選会】(集合方式)

※詳細は一次予選審査結果と共に通知します。

- 参加資格** 一次予選の上位160名
(事務局で各4エリア大会へ40名ずつランダムに振り分けます)

- 日程等** 【大阪南エリア大会】
2020年9月2日(土) 場所:堺商工会議所
【大阪東エリア大会】
2020年9月8日(土) 場所:大阪トヨペットビル
【大阪エリア大会】
2020年9月9日(土) 場所:大阪トヨペットビル
【大阪北エリア大会】
2020年9月10日(土) 場所:大阪トヨペットビル

【大阪大会】(集合方式)

- 参加資格** 二次予選(各エリア大会)の上位10名

- 日程等** 2020年10月9日(金) 場所:大阪新阪急ホテル

大阪大会の上位3名は、
2020年11月20日(金)広島県広島市で開催される

第59回電話応対コンクール全国大会に
大阪府代表としてご出場いただきます。

お問合せ先

(公財)日本電信電話ユーザ協会 大阪支部 事務局

TEL 06-6534-8618

MAIL osaka@jtua.or.jp

<https://www.pi.jtua.or.jp/osaka/>

2020.
MAY 05

NEWS

Japan Telecom Users Association
日本電信電話ユーザ協会大阪支部新入社員の
電話恐怖症も
克服できる!プロに学ぶ!
講師紹介(出張研修)の
ご案内!!知識と経験豊富な講師が
社員の可能性を最大限に引き出します。

企業においてお客様との重要な接点である「電話応対」。

商品や技術の差異化が難しくなったと言われる今の時代だからこそ、お客様満足(CS)を左右する電話応対教育の重要性が高まっています。貴社の電話応対力向上に向けて、是非当協会の「講師紹介」をご活用下さい!豊富な講師陣の中から、新入社員教育・コールセンター教育等、電話応対教育に関する貴社のご要望に沿った講師をご紹介します。

特徴

- 希望する内容やテーマについても、講師と事前の打ち合わせを行いながら進められます。
- 貴社のサービスに即した電話応対スキルや、現在抱えている問題点・改善事項などをふまえたカリキュラムが作成可能です。

参考

- 【実施フロー】 <https://www.jtua.or.jp/education/teacher-exam/flow.html>
※お申込の流れ、料金等をご確認願います。
- 【講師一覧】 <https://www.jtua.or.jp/education/teacher-exam/teacher.html>

お問合せをお待ちしております!!

【お問合せ先】(公財)日本電信電話ユーザ協会 大阪支部 事務局 TEL 06-6534-8618 MAIL osaka@jtua.or.jp



電話応対技能検定(ももしも検定) 3級資格取得研修会・検定試験のご案内

電話応対技能検定(ももしも検定)は、「お客様に喜ばれるビジネス電話応対」の実現と電話応対のエキスパートとして即戦力になり得るチームリーダー(社内の指導者)の育成を目的とした検定制度です。3級はビジネス電話応対を行うためのコミュニケーションの基礎能力を身につけることを目標としております。なお、4級取得者の方は4級取得者研修と実技試験のみで3級受検が可能です。この機会にチャレンジしてはいかがでしょうか。

研修会 (対象:初めてももしも検定に挑戦される方)

日時 2020年 **6月17日** ※ 各日 **10:00 ▶ 17:00**
24日 ※

2020年 **7月 1日** ※ **9:00 ▶ 12:00**

研修内容 基本科目:10時間以上、3級科目:5時間

受講料 21,500円 (税別・テキスト代込)

4級取得者用研修会 (対象:4級資格を取得されている方)

※4級合格日から2年以内は、下記研修+実技試験のみで3級受検が可能

日時 2020年 **6月16日** ※ **9:00 ▶ 17:00**

研修内容 基本科目:2時間以上、3級科目:5時間

受講料 11,500円 (税別・テキスト代込)

検定試験

日時 2020年 **7月1日** ※

筆記試験(四肢択一マークシート問題20問) | **13:00 ▶ 13:40**

※4級取得者は筆記試験免除

実技試験(ロールプレイ) | **14:00 ▶** (1名3分・受検番号順)

検定料 5,000円 (税別)

場所 NTT西日本阿波座ビル B2F会議室
〒550-0011 大阪市西区阿波座2-1-11

大阪トヨペットビル 8F 第5会議室
〒550-0012 大阪市西区立売堀3-1-1 (7/1のみ)

定員 12名 ※各申込み人数が5名以下の時は中止になる場合があります。

申込方法 下記「参加申込書」に必要事項をご記入のうえ、FAXをお送り頂くと、大阪支部HPよりお申込み下さい。申込受付後、連絡責任者の方へご案内・請求書をお送り致します。

URL <https://www.pi.jtua.or.jp/osaka/>

申込締切 2020年 **6月8日** 〇

〈先着順、定員になり次第締切とさせていただきます〉
※申込受付後、締切日以降のキャンセルについては受講料相当額を申し受けますのでご了承下さい。

注意事項 ①4級取得者用研修会を受講希望の方は、4級合格通知または4級カード提出が必要です。
※4級合格日から2年以内は3級筆記試験と一部研修が免除されます。

②検定試験のみ希望(再受検)の方は、3級教育課程受講修了証明書の提出が必要です。

(①②それぞれ過去2年以内に大阪支部にて取得、修了されている方は不要)

お問合せ先 (公財)日本電信電話ユーザ協会 大阪支部
TEL 06-6534-8618 **MAIL** osaka@jtua.or.jp

電話応対技能(ももしも)検定3級資格取得研修会・検定試験 参加申込書 (申込FAX番号) 06-6534-8628

受講者	フリガナ			
	氏名			
	4級資格	いずれかに✓をつけて下さい <input type="checkbox"/> 無 <input type="checkbox"/> 有 (4級認定番号:)		
	3級検定資格	「有」の方は、いずれかに✓をつけて下さい <input type="checkbox"/> 4級取得者用研修会受講 <input type="checkbox"/> 3級研修会受講 ※4級合格通知または4級カードを申込書と一緒にFAXして下さい。(大阪支部で取得された方は不要)		
連絡責任者	検定試験のみ希望の方 ※それ以外の方はチェック不要	✓をつけて下さい <input type="checkbox"/> 検定試験のみ ※3級教育課程受講修了証明書を申込書と一緒にFAXして下さい。(過去2年以内に大阪支部で受講修了された方は不要)		
	事業所名			
	住所	〒		
	氏名	所属・役職名		
	TEL	FAX		
	MAIL			
請求書宛名について	上記事業所名と異なる場合ご記入下さい			



基礎から気づきまで、電話応対の基本を見直す

電話応対フォローアップ研修のご案内

「音声表現の重要性、敬語の使い方が再認識出来た。」「今までの総復習になり、忘れていたことを思い出すことが出来た。」「私にはもっと笑顔が必要だと分かった。」等々、受講者の方から感想を頂いております。本研修で電話応対の基本を見直すことにより、電話応対を通じたお客様満足度(CS)向上を図るとともに応対クレームの軽減をめざしませんか!

日時 2020年 **6月23日** 火
時間 13:15 ▶ 17:15

場所 大阪トヨペットビル 8F 第6会議室
〒550-0012 大阪市西区立売堀3-1-1
※中央大通り「阿波座駅東」交差点東南側

講師

ユーザ協会契約講師

小堀 恭子氏 com.企画 代表



テーマ 知っているから出来るへ 顧客の感動を掴む電話対応

研修内容 電話応対の基本を見直す ★電話応対のポイント

- ①正しい挨拶、感じの良い名乗りはできていますか
- ②正しい接遇用語、敬語は使っていますか
- ③口癖の多い馴れ馴れしい対応になっていませんか
- ④明るさが感じられますか
- ⑤会話の内容、要点を的確に判断していますか
- ⑥その他

【定員】 18名 ※申込人数が5名以下のときは中止になる場合があります。

【参加費】 6,000円 (大阪支部会員 3,000円) (税別・テキスト代込)

【申込方法】 ユーザ協会大阪支部ホームページにあるweb申込みフォームよりお申込み下さい。

URL <https://www.pi.jtua.or.jp/osaka/>

申込受付後、連絡責任者の方へ受付案内と請求書を送付いたします。

【申込締切】 2020年 **6月15日** 〇 ※先着順、定員になり次第締切

【注意事項】 ●申込受付後、上記締切日以降のキャンセルは請求相当額を申し受けます。
●一度ご入金いただいた費用は返金出来かねますのでご了承下さい。

お問合せ先

(公財)日本電信電話ユーザ協会 大阪支部 事務局

TEL 06-6534-8618

MAIL osaka@jtua.or.jp