

公益財団法人日本電信電話ユーザ協会

一本の電話——。
あなたの言葉が紡ぐのは
会社への信頼と
お客さまの満足です。

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別化が難しくなった」
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、
企業の皆さま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。



企業電話対応コンテスト

電話対応力の向上=CS(顧客満足)の向上

2020
6/1
申込受付開始!

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。
スケジュール	6月1日(月)～7月20日(月) 申込受付 7月下旬～9月中旬 参加企業への電話 11月20日(金) 結果発表及び表彰式 <small>※電話対応コンクール全国大会会場にて実施(会場:広島県広島市)</small>
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「企業電話対応コンテスト」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対応専門部門」の4部門です。 日本電信電話ユーザ協会 企業電話対応コンテスト
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各企業別に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の向上、CS(顧客満足)経営の指針としてご活用いただけます。「報告書及び審査結果」については、2020年11月上旬に発送を予定しています。

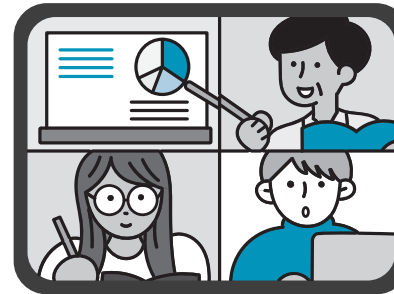
<https://www.pi.jtua.or.jp/osaka/>

2020.06
JUNE

NEWS

Japan Telecom Users Association
公益財団法人日本電信電話ユーザ協会大阪支店

インターネット学習だから、いつでもどこでも手軽に受講!

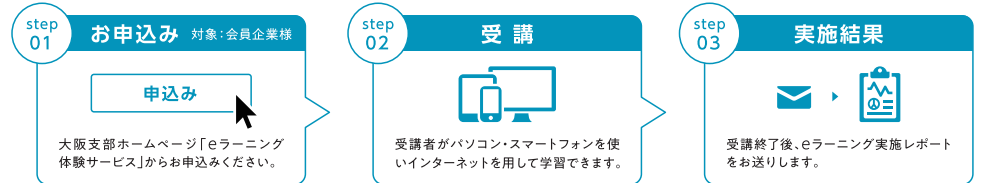


ユーザ協会会員限定
eラーニングを
無料でご提供

eラーニングの 活用メリット

- パソコン・スマートフォンを使って受講出来るので同時間、同一場所に集まる必要はありません。
- 講座内容が選べるので、個々の習熟度に応じた学習が進められます。
- 受講終了後にお送りする実施レポートで、学習の効果測定ができます。

受講手順・お申込み



講座内容(9講座)	回数	申込締切	受講期間
・ビジネススキル ・ビジネスマインド ・RPA ・情報セキュリティ ・ハラスメント ・WEB集客入門 ・ビジネスマナー ・キャリアデザイン ・ケースドラマ ※毎月受付(1会員20名)	第3回	6月16日	7月16日～8月6日
	第4回	7月16日	8月17日～9月7日
	第5回	8月14日	9月14日～10月5日

申込方法

下記の大阪支店HPの申込みフォームよりお申込み下さい。

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

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



マニュアル対応を超えた、
電話対応の検定にチャレンジしてみませんか!!

電話対応(もしもし)検定4級試験ご案内

電話対応技能(もしもし)検定は、電話対応などのお客様対応のエキスパートとして、また、あらゆるビジネスシーンにおいて必要なコミュニケーション知識のスキルアップとして、自分を磨くことのできる検定試験です。もしもし検定4級は、基本研修を事前に受講しなくても筆記試験のみ(実技試験なし)での受験が可能です。皆様のチャレンジ(受験)をお待ちしております!

【検定の詳細は、ユーザ協会本部ホームページをご覧ください。】

<https://www.jtua.or.jp/education/moshimoshi/>

日時 2020年8月5日(水) **時間** 13:00 ▶ 13:40 (40分間) **場所** 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
※中央大通り「阿波座駅東」交差点東南側

試験内容 筆記40分(四肢択一マークシート問題20問)、70点以上合格
ビジネスマナー6問、日本語7問、コミュニケーション2問、法的知識2問、電話対応3問

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。

検定料 1,000円(税別)

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7月22日(水) ※先着順、定員になり次第締切

その他 4級資格取得者が合格日より2年以内に3級を受検する場合には下記項目が免除されます。
■3級基本研修15時間の内の8時間分、筆記試験

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

今や男性の4人に一人は高齢者!!

高齢者への接し方を理解し、
身近に迫る高齢化社会への対応に備えましょう。

高齢者対応研修のご案内

2025年には人口の30%が65歳以上の高齢者になると予測されているなど、様々な分野において今後ますます「高齢者対応」の必要性が高まると考えられています。

本研修では、①高齢化社会の実情を知り、高齢者に対する接し方の視点を変える、②高齢者の特性を実際に模擬体験し、高齢者の特徴をとらえたスキルを習得する、をポイントに高齢者の立場に立った対応スキルを習得頂きます。



日時 2020年8月24日(月) **時間** 13:15 ▶ 17:15 **場所** 大阪トヨペットビル 8F 第1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 中尾 知子氏
(株)JBMコンサルタント 主席講師

テーマ 高齢者に対する理解を深め、
対応に必要なスキルを体得する

研修内容 ●高齢者の現状 ●高齢者対応法
●高齢者の特性把握 ●まとめ、質疑応答

【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】 1名 6,000円(大阪支部会員 1名 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8月3日(日) ※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

中尾 知子氏

【経歴】
安田火災海上保険(株)
(現 損害保険ジャパン)
日本興亜(株)

【主な資格】

- 電話対応技能検定指導者級(S級)
(公財)日本電信電話ユーザ協会 認定
- ラーニングファシリテーター
(日本コンタクトセンター教育検定協会 認定)

