電話応対技能検定（もしもし検定）2級資格取得研修会・検定試験のご案内

電話応対技能検定（もしもし検定）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。2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応用能力を有することを目標としており、応対の見直し等にもご活用いただける内容になっております。是非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：3級資格を取得されている方〉

日時
2021年 1月20日(水)
1月27日(水)
各日 10:00▸17:00

2021年 2月3日(水) 9:00▸12:00

受講料 36,000円（税別・テキスト代込）

研修内容 2級科目：計3日間（15時間）
- 電話応対の応用　・伝え方、聴き方の基本　・日本語の特徴
- 電話応対のメディエーションの基礎　・電話応対のアサーションの基礎
- 電話応対のカウンセリング、電話応対のコーチングの基礎
- 個人情報保護法（応対事例によるGW）

検定試験

日時 2021年 2月3日(水)

筆記試験〈四肢択一マークシート問題20問+記述1問〉 13:00▸14:00（60分）

実技試験〈ロールプレイ〉 14:20▸（1名3分・受検番号順）

検定料 6,000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

定員 8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をお送り頂くか、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。
大阪支部HP https://www.pi.jtua.or.jp/osaka/

申込締切 2021年 1月8日(金)
〈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請求相当額（受講料・検定料）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。

注意事項
①2級研修会から受講希望の方は、3級合格通知または3級認定書（認定カード）の提出が必要です。
②検定試験のみ希望（再受検）の方は、①に加え2級教育課程受講修了証明書の提出が必要です。
（①②それぞれ大阪支部にて取得、修了されている方は不要②修了証明書は過去2年以内のもの）
※今回、飛び級用研修会（3級基本科目10時間）の開講は致しません。

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（もしもし）検定2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

※先着順で定員になり次第締め切らせて頂きます。

受講者	フリガナ			
	氏　名			
	3級認定番号	*3級合格通知または3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）		
	2級検定資格	いずれかに ✓をつけて下さい ☐受検する　☐受検しない（研修会のみ参加）		
	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 ☐検定試験のみ *3級合格通知と2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）		
連絡責任者	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		

No.210 2020年11月1日
大阪支部NEWSは、ICT活用推進と電話応対教育などのお役立ち情報をお届けします。
2020. NOVEMBER 11 大阪支部 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部

2020年度電話応対コンクール 大阪府代表3名決定!!

10月9日（金）、電話応対コンクール大阪大会において今年度の大阪府代表3名が決定いたしました。今年度の参加者435名（66事業所）の頂点に立ったのは以下の皆様です。代表の3名には11月20日（金）“第59回電話応対コンクール全国大会（リモート）”にご出場いただきます。

【写真】（左から）久保田さん、村中さん、島本さん

優勝
村中 健太郎
（株）ドコモCS関西

〔準優勝〕
島本 大
ヤマトコンタクトサービス（株）

〔準優勝〕
久保田 彩
NTTファイナンス（株）

▼ なお、大阪大会の入賞者は以下のとおりです ▼

2020年度電話応対コンクール 大阪大会 入賞者　　2020年10月9日（金）大阪新阪急ホテル

賞		競技番号	事業所名	フリガナ 選手氏名
優　勝		33	株式会社ドコモCS関西	ムラナカ ケンタロウ 村中 健太郎
準優勝	1	2	ヤマトコンタクトサービス株式会社	シマモト ダイ 島本 大
	2	26	NTTファイナンス株式会社	クボタ アヤ 久保田 彩
優良賞	1	1	SMBC日興証券株式会社	ミナミ キョウコ 南 京子
	2	9	株式会社NTTマーケティングアクト 関西支店　CRM推進部	イエフジ タカオ 家藤 隆生
	3	13	株式会社NTTマーケティングアクト 光サービス推進部　関西コンサルティングセンタ	ワダ タカシ 和田 崇史
	4	20	NTTファイナンス株式会社	ヒラオ アユミ 平尾 あゆみ
	5	23	サンスター株式会社	イガラシ アヤコ 五十嵐 彩子
	6	18	株式会社NTTフィールドテクノ　関西支店 サービスサポート部　大阪カスタマサポートセンタ	フクロイ ミユキ 袋井 みゆき
	7	24	パナソニック株式会社　ライフソリューションズ社	アキヤマ タカコ 秋山 隆子

2020年度電話応対コンクール 各エリア大会結果

大阪南エリア大会 入賞者
2020年9月2日(水) 堺商工会議所

賞		競技番号	事業所名	フリガナ 選手氏名
最優秀賞		28	日本ハム株式会社	モリヤマ タエ 森山 太恵
優秀賞	1	12	株式会社NTTマーケティングアクト 光サービス推進部 関西コンサルティングセンタ	ワガ タカアキ 和賀 隆知
	2	4	佐川急便株式会社　本社(西日本) 大阪サポートセンター	リンショウ カナコ 林正 香奈子
	3	32	ヤマトコンタクトサービス株式会社	ヒロシマ ヒロミ 広島 博美
優良賞	1	9	日本生命保険相互会社	アンザイ ヒロミ 安西 裕美
	2	22	大同生命保険株式会社	タガ マイコ 多賀 麻衣子
	3	35	大同生命保険株式会社	カワゾエ キヌヨ 川添 絹代
	4	1	株式会社NTTマーケティングアクト 関西支店	ハシモト ミュウ 橋本 美裕
	5	29	ヤマトコンタクトサービス株式会社	ミズモト ショウジ 水本 昇志
	6	26	サンスター株式会社	アライ リエ 新井 里衣

大阪東エリア大会 入賞者
2020年9月8日(火) 大阪トヨペットビル

賞		競技番号	事業所名	フリガナ 選手氏名
最優秀賞		22	パナソニック株式会社 ライフソリューションズ社	フジサワ タカアキ 藤澤 賢明
優秀賞	1	25	ヤマトコンタクトサービス株式会社	ヤマダ カオリ 山田 香織
	2	15	京阪電気鉄道株式会社	ミヤジマ カズミツ 宮嶋 一光
	3	3	佐川急便株式会社　千里営業所	ミクリヤ メグミ 厨 めぐみ
優良賞	1	5	株式会社NTTマーケティングアクト 光サービス推進部 関西コンサルティングセンタ	ワダ タカシ 和田 崇史
	2	7	サンスター株式会社	イガラシ アヤコ 五十嵐 彩子
	3	30	株式会社NTTフィールドテクノ カスタマサポート部門 関西サポートビジネスセンタ	ナカムラ カズマ 中村 一真
	4	16	NTTファイナンス株式会社	クボタ アヤ 久保田 彩
	5	21	株式会社ドコモCS関西	ツザキ トモアキ 津崎 智旦
	6	11	サンスター株式会社	マサキ リョウコ 正木 良子

大阪エリア大会 入賞者
2020年9月9日(水) 大阪トヨペットビル

賞		競技番号	事業所名	フリガナ 選手氏名
最優秀賞		1	NTTファイナンス株式会社	ヒラオ アユミ 平尾 あゆみ
優秀賞	1	10	パナソニック株式会社 ライフソリューションズ社	アキヤマ タカコ 秋山 隆子
	2	20	パナソニック株式会社 ライフソリューションズ社	タニノ トモコ 谷野 智子
	3	13	株式会社NTTマーケティングアクト 関西支店　CRM推進部	フルサワ トモカズ 古澤 友和
優良賞	1	11	京阪電気鉄道株式会社	イナガキ カズヤ 稲垣 和也
	2	12	ヤマトコンタクトサービス株式会社	ナガノ カズコ 長野 和子
	3	28	スカイネット株式会社	ウエタニ ケンタ 上谷 健太
	4	9	株式会社NTTフィールドテクノ　関西支店 サービスサポート部 大阪カスタマサポートセンタ	コミヤ トモエ 小宮 朋枝
	5	33	株式会社NTTフィールドテクノ カスタマサポート部門 関西サポートビジネスセンタ	マツモト トモコ 松本 智子
	6	7	株式会社NTTフィールドテクノ カスタマサポート部門 関西サポートビジネスセンタ	タカノ マコト 髙野 真琴

大阪北エリア大会 入賞者
2020年9月10日(木) 大阪トヨペットビル

賞		競技番号	事業所名	フリガナ 選手氏名
最優秀賞		34	株式会社NTTフィールドテクノ　関西支店 サービスサポート部 大阪カスタマサポートセンタ	フクロイ ミユキ 袋井 みゆき
優秀賞	1	9	株式会社NTTマーケティングアクト 関西支店　CRM推進部	イエフジ タカオ 家藤 隆生
	2	40	サンスター株式会社	スズキ ヨウコ 鈴木 陽子
	3	32	サンスター株式会社	モリシタ ミチコ 森下 道子
優良賞	1	19	ヤマトコンタクトサービス株式会社	シマモト ダイ 島本 大
	2	30	株式会社ドコモCS関西	ムラナカ ケンタロウ 村中 健太郎
	3	21	日本ハム株式会社	アオキ マミ 青木 麻美
	4	5	SMBC日興証券株式会社	ミナミ キョウコ 南 京子
	5	22	日本ハム株式会社	サカモト ユキ 坂本 有紀
	6	39	大同生命保険株式会社	ワタナベ ケイ 渡辺 啓

好評受付中!

今、リーダーに求められるコーチングスキル。
効率的かつ効果的に組織力の底上げに是非ご活用ください!

モニタリング&コーチング研修のご案内

コールセンターリーダーの皆様、日々のオペレーター指導に納得されていますか?

今講座では、オペレーター指導手法であるモニタリング&コーチングスキルの基本をしっかりと身につけていただきます。ご自身の指導手法を見直し、効率的な人材育成のしくみの確立をめざす皆様のご参加をお待ちしております。

日時 2020年12月8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(りそな銀行東側)

講師 橋本 美詠子 氏
DIAサポート〈ユーザ協会 契約講師〉

橋本 美詠子 氏
【主な資格】
●電話応対技能検定指導者級(S級)
〔(公財)日本電信電話ユーザ協会 認定〕
●QCサークル上級指導士
〔(財)日本科学技術連盟 認定〕

テーマ コールセンター リーダー層指導力向上

研修内容
- モニタリングとは
- コーチングとは
- 応対品質評価の仕方
- ロールプレイング

【定員】 12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。

QRコード

【申込締切】 2020年11月24日(火) ※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