

公益社団法人 日本電信電話ユーザ協会

## コロナ禍で「電話対応」の重要性が再認識されています。

企業において、顧客との重要な接点の場となる「電話対応」。  
 一本の電話——。  
 その電話で言葉が紡ぐのは  
 会社への信頼とお客様の満足です。  
 日本電信電話ユーザ協会では  
 企業の皆さまに顧客満足向上を進める  
 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

2021  
5/1  
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	5月1日(土)～7月20日(火) 申込受付 7月下旬～9月中旬 参加企業への電話 11月 結果発表及び表彰
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。 <a href="https://www.jtua.or.jp/education/contest/">日本電信電話ユーザ協会 企業電話対応コンテスト</a>
参加料	一般 14,300円(税込) 会員 11,000円(税込) ※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、2021年11月上旬に発送を予定しています。

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

# 2021.06 NEWS

JUNE

Japan Telecom Users Association  
公益社団法人 日本電信電話ユーザ協会 大阪支部

テレワーク時のスキルアップに最適!

ユーザ協会会員限定

## eラーニングを無料でご提供

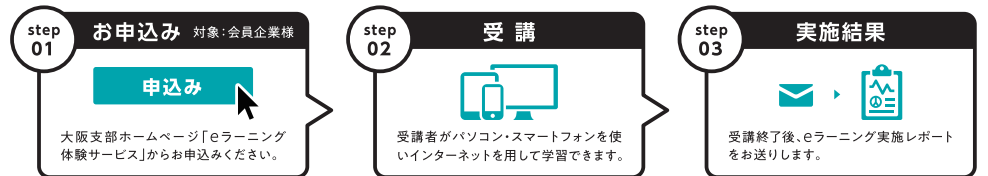


2021年度も時間や場所を問わず、質の高い授業が受けられます!

eラーニングの活用メリット

- Good 好きな時間に学習できる!
- Good 同じ内容を理解出来るまで学習できる!
- Good 学習の効果測定ができる!
- Good 毎月申込ができる!

受講手順・お申込み



主な講座内容(全55講座)	回数	申込期間	受講期間
<b>ビジネス基礎</b> • ビジネススキル • ビジネスマインド • ビジネスマナー <b>ICT基礎</b> • RPAによる生産性向上 • WEB集客入門 <b>育成</b> • コミュニケーション • 指導と育成 <b>共通</b> • 情報セキュリティ • ハラスメント • テレワーク仕事術	第3回	6/1 ▶ 6/15	7/15 ▶ 8/5
	第4回 (全11回予定)	7/1 ▶ 7/15	8/16 ▶ 9/6

※毎回受付(1会員20名)出来まます!

申込方法

下記の大阪支部HPの申込みフォームよりお申込み下さい。

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



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

伝える力を  
深める

お待ちして  
おります!

恐れ  
いります!

ありがとうございます!

「心が形になった言葉」を相手に届ける

申し訳  
ございません。

よろしく  
お願い  
致します!

## 声の表情を磨く ボイストレーニング研修

伝えたいことが、相手に伝わらない…。そんな経験はありませんか? 「声」は、印象づくりに欠かすことのできない要素です。今講座では呼吸法や声の出る仕組みについて学び、発音の土台となる母音や子音の基礎トレーニングを行います。また、感情と声の印象を合わせて表現することで、「心が形となった言葉」を相手に届ける練習を行います。さらに、相手の要望に応えるワークや分かり易く伝える為のワークを行い、実際に伝える力を深めていきます。あなたの「声」の表情を磨き、様々な表現自在に切り替えてみませんか!

**日時** 2021年 7月15日(木)  
**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

(株)岩崎企画  
**黒川 和彦氏**

【黒川 和彦氏】

幅広いアナウンサー経験を活かし平成元年よりアナウンサー養成講座講師を務め、その指導力は好評。現在は企業等でスピーチトレーニングを主としたコミュニケーション研修を担当している。行政、企業式典・パーティ等多数の司会経験を持つ。



**テーマ** ボイストレーニングと伝える力

- 研修内容**
- アナウンスの基礎
  - 感情と声を同一にする
  - 伝える力
  - まとめ、振り返り

【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】 6,600円(大阪支部会員 3,300円)(税込・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】 2021年 7月2日(金) ※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



QRコード

## 即応力向上研修のご案内

想定外の質問を受けた時、言葉につまることはありませんか?

本研修は、マニュアルにない対応、想定外の展開に対応する力を磨いていただく内容となっております。

電話対応コンクールや日常の電話応対業務でのスキルアップにぜひご活用下さい。



**日時** 2021年 7月29日(木)  
**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

**目的** 柔軟な発想力を磨き、  
その場の変化に対応できる力をつける

- 研修内容** ①即応力とは ②必要なスキルは ③発想訓練 ④事例研究

【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】 6,600円(大阪支部会員 3,300円)(税込・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】 2021年 7月16日(金) ※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



QRコード