

公益財団法人 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に立てるため、企業電話対応コンテストを実施しています。ぜひご利用ください。



申込受付中!

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。 日本電信電話ユーザ協会 企業電話対応コンテスト https://www.jtua.or.jp/education/contest/
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利用いただけます。「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/>

2021.07 NEWS

JULY

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

テレワーク時のスキルアップに最適!

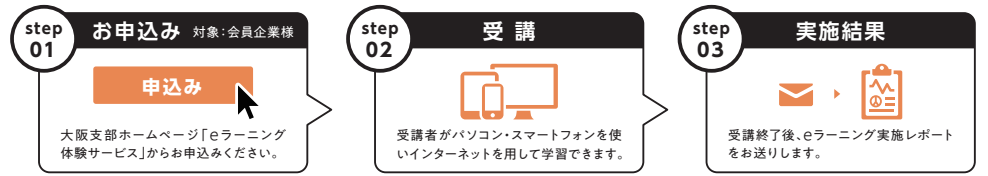
ユーザ協会会員限定 eラーニングを無料でご提供



講座メニューが階層別に充実しましたので、よりご利用しやすくなりました!

- 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



階層別講座メニュー例(全55講座)		回数	申込期間	受講期間
新入社員向け	職場リーダー向け	第4回	7/1 ▶ 7/15	8/16 ▶ 9/6
社会人としての基礎教育	育成に必要な基礎知識			
<input checked="" type="checkbox"/> ビジネススキル <input checked="" type="checkbox"/> ビジスマインド 他	<input checked="" type="checkbox"/> コミュニケーション <input checked="" type="checkbox"/> 指導と育成	第5回	8/2 ▶ 8/16	9/16 ▶ 10/6

※年間11回予定しており、毎回申込(1会員20名)出来ます!

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



「心、ことば、そして愛」



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 2021年 8月4日(水)
時間 13:00 ▶ 13:40 (40分間)

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)

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 10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 1,100円(税込)

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 2021年 7月20日(火) ※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 2021年 8月24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

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】 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 6,600円(大阪支部会員 1名 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。



QRコード

【申込締切】 2021年 8月10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