

# 2021.12 DECEMBER 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

## 第60回 電話対応コンクール 全国大会 Remote

電話対応日本一を決める“第60回電話対応コンクール全国大会”は、2021年11月2日(火)、2年連続となるリモート方式により開催されました。今年度の大会は、全国の予選会(合計7,949名参加)を勝ち抜いた各都道府県代表57名の選手が、「チャンスを活かして、お客様の信頼をつかむ」をテーマとする問題に基づき、様々な展開を想定しながらお客様に満足いただく対応を3分間の競技時間で競い合いました。大阪府代表の富浦・田中両選手も、初めて参加するリモート方式での全国大会で最後まで当支部のめざしてきた簡潔かつ分かり易い自然な対応をやり遂げてくれました。惜しくも入賞には至りませんでした。全国大会への参加で得た貴重な経験を今後の業務等に是非活かして下さい。富浦さん、田中さん大変お疲れさまでした。なお、今大会の詳細は協会本部HP(<https://www.jtua.or.jp/>)で紹介しております。



▲富浦 優也 さん  
(三井住友カード(株))



▲田中 宏幸 さん  
(株)ドコモCS関西 コンタクト事業部



▲安田 良子 さん  
(京阪電気鉄道(株)広報部お客様センター)

### 実績豊富な安田さんが全国大会の審査委員デビュー!!

今年の全国大会には大阪府代表として過去3大会(第56~58回)連続出場の安田良子さんが、審査側(審査委員)として初々しくデビューしました。日本一を決める全国大会での貴重な審査経験を、今後の大阪での電話対応技術向上に活かしてくれると期待しております!

## 今年度もあと3回

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

step 01 お申込み 対象:会員企業様

申込み

大阪支部ホームページ「eラーニング体験サービス」からお申込みください。

step 02 受講



受講者がパソコン・スマートフォンを使いインターネットを用いて学習できます。

step 03 実施結果



受講終了後、eラーニング実施レポートをお送りします。

### 階層別講座メニュー例

新入社員向け	職場リーダー向け	回数	申込期間	受講期間
社会人としての基礎教育	育成に必要な基礎知識	第9回	12/1▶12/15	1/14▶2/4
<input checked="" type="checkbox"/> ビジネススキル <input checked="" type="checkbox"/> ビジネスマインド 他	<input checked="" type="checkbox"/> コミュニケーション <input checked="" type="checkbox"/> 指導と育成	第10回	1/4▶1/17	2/15▶3/8

\*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/>



QRコード

【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



## 電話対応技能検定(もしもし検定) 3級資格取得研修会・検定試験のご案内

電話対応技能検定(もしもし検定)は、「お客様に喜ばれるビジネス電話対応」の実現と電話対応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級はビジネス電話対応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級取得者用研修会と実技試験のみで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:初めてもしもし検定に挑戦される方)

**日時** 2022年 2月17日(木) 25日(金) 各日 10:00 ▶ 17:00

2022年 3月 2日(水) | 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** 23,650円 (税込・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** 2022年 2月16日(水) | 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** 12,650円 (税込・テキスト代込)

### 検定試験

**日時** 2022年 3月 2日(水) **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** 5,500円 (税込)

**場所** 大阪トヨペットビル 8F第3会議室

〒550-0011 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)

**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/> QRコード

**申込締切** 2022年 2月2日(水)  
(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** 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

### 電話対応技能(もしもし)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提出して下さい。(大阪支部で取得された方は不要)			
	いずれかに✓をつけて下さい <input type="checkbox"/> 受検する <input type="checkbox"/> 受検しない(研修会のみ参加)			
検定試験のみ希望の方 <small>※それ以外の方はチェック不要</small>	✓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提出して下さい。(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			
連絡責任者	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			

※住所がご自宅の場合は、最後に(自宅)と明記して下さい。

## もしもし検定(実技) 実践研修のご案内

電話対応技能検定(もしもし検定)  
3級実技試験合格に向けた実践指導研修です!



本研修では、もしもし検定実技試験の過去問題等を活用し、ロールプレイングにより実技試験合格に向けた音声表現や言葉遣い等の実践スキルを体得いただきます。また、電話対応コンクールや日常の電話対応業務でのスキルアップにもご活用いただけます。

**日時** 2022年 2月9日(水) 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〕  
●QCサークル上級指導士  
〔(財)日本科学技術連盟 認定〕



**対象**

実技演習未経験及び  
不安のある受検者

**研修内容**

- 課題の読み込み方
- 課題に対してのポイントを追及する
- 応対フローを作成する
- ロールプレイング 等

【定員】 8名

【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】 2022年 1月26日(水) ※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