

U 協 近 畿 通 心 ～ U 協 を 使 い 倒 し ま し ょ う ～

【 は じ め に 】

近畿事業推進部の川畑です。

新型コロナ禍でまん延防止等重点措置が終了しましたが、まだまだ感染状況は厳しい状況ですね。

終了に安心せず、これまでと同じように感染対策をとっていかないと第7波がきますね。経口薬も使えるようになってきましたが、医療体制が厳しいため、けがや事故で救急搬送されても入院できないケースもあります。日常生活にも十分気をつけないといけないですね。

北京パラリンピックが3月13日(日)に終了しました。金メダルの獲得は、アルペンスキー女子(座位)の村岡桃佳選手が3個、距離スキー男子(立位)の川除大輝選手が1個の計4個。海外で行われた冬季パラリンピックでは最多更新でした。その他銀1個、銅2個で都合7個のメダルを日本は獲得しました。ちなみに一番メダルを獲得したのは中国で金18個、銀20個、銅23個の計61個でした。2位のウクライナが29個ですから、凄いですね。

選手のみなさんには障がいがあってもこんなことができるんだと勇気と感動を頂きました。選手のみなさん、ありがとうございます。お疲れ様でした。

さて、ロシアのウクライナ侵攻が始まって1カ月経ちました。プーチンの思惑通りには進まず、泥沼化しています。たくさんの犠牲者が出ています。国際社会が協力して経済制裁もしていますが、終結が難しい事態になっています。ベルギーでG7首脳会議が開催されG7首脳声明も発表されていますが、一刻も早く終結させて欲しいです。

先月号で「アメリカ脳」「ロシア脳」で考えてみる必要があると書きました。週刊ポスト4月1日号、大前さんの「ビジネス新大陸の歩き方」に掲載されていますので、本屋さんに行ったら読んでみてください。この侵略が早く終息することを祈っています。

4月1日(金)は、2022年度電話対応コンクール問題が発表されます。

詳細は各支部ホームページに掲載されますので、ご覧ください。

たくさんのご参加をお待ちしています。今年の全国大会は山口市で開催です。



同梱編で紹介した白菜がこんな姿になっていました。ヒヨドリが食べていたとの近所の方の目撃証言もありました。ヒヨドリもご飯がなかったのでしょうか。ヒヨドリさん、美味しかったですか。

【 ICT用語豆知識 (API連携) 】

やたらカタカナやアルファベットが多く、よくわからないけどやり過ごしているICT用語ってありませんか。今年度はそのICT用語を豆知識として紹介していきます。今月は「API連携」です。

DX推進で必ず出てくるのがAPI連携 (Application Programming Interface) です。

APIとは、ソフトウェアやアプリケーションなどの一部を外部に向けて公開する事により、第三者が開発したソフトウェアと機能を共有できるようにしてくれるものです。

例えば「freee」という会計ソフトありますが、このソフトは企業の銀行口座の取引、残高が同期するようになります。同期して銀行口座の取引仕訳を設定しておく、自動的に会計処理ができ、大変効率的で便利です。このように、データを連携するのにAPIはとても有効なのです。DX推進においては、データが分散しているのではなくどこか一カ所にありそれをAPI連携等で使うことがとても大事です。

API覚えておいてくださいね。

【ユーザ協会の得意技！ こういう蓄積・ノウハウがあります。岡部達昭先生編】

先月は第90回「伝わってこそ言葉」（2021.8.12）をご紹介しました。いかがだったでしょうか。今回は**第91回「心を打つ言葉」（2021.9.13）**をご紹介します。

人類の進歩は、いつの時代も言葉とともにありました。情報を伝え合うのは言葉、気持ちを理解し合うのも言葉です。動物の世界にも、危険を知らせたり、空腹を訴えたり、異性にアピールしたりする簡単な言葉はあるようですが、複雑な技術や高度な感情表現を可能にした言葉は人間だけのものでしょう。ところが、ここに来てAIが言葉を話すようになりました。進歩を続けるAIの言葉の可能性を、スポーツを例に人間の言葉と比較しながら見てみましょう。

AIの言葉で感動できますか

心を持たないAIは、現段階では相手を感じさせることはできません。同時に相手の感動を受け止めることもできません。しかし、ディープラーニングで、AIに感情表現を教え込もうという研究は着々と進んでいるようです。喜怒哀楽まで表現できるAIの登場は、私には許せない気がします。そのAIの進歩にブレーキをかけるとすれば、方法はただ一つ。**人間の感情表現をAIには容易に真似のできないレベルまで高めることでしょう。**

私たち日本人は、細やかで優れた情感を持った国民の筈です。ところが、欧米人などと比べると、情感の表現は控えめで誠に地味です。欧米人は喜びも悲しみも、全身のパフォーマンスで表現します。今年オリンピック・パラリンピックで世界中の民族が日本に集まりました。そこでどのようなパフォーマンスがあり、勝利者たちの言葉が聴けるか、私は楽しみにしておりました。しかし、無観客、無声援の厳しい規制の中で、各会場、各競技とも地味で、オリンピック史に残るような名言もパフォーマンスも、控えめだったようです。

心を打ったメダリストたちの言葉

過去の五輪では、人々の心を捉え、流行語にまでなった数々の名言があります。有森 裕子さんの「初めて自分で自分を褒めたい」岩崎 恭子さんの「今まで生きてきた中で一番幸せです」北島 康介さんの「チョー気持ちいい！」などは、今も鮮烈に私たちの記憶に残っています。それは事前に準備された言葉ではなく、勝利の直後に彼らの口から出た自然な感情表現だからでしょう。

シドニー五輪の柔道100キロ超級で銀メダルを得た篠原 信一さんは、世紀の大誤審として世界中から非難された審判の誤審で、勝っていた試合の金メダルを手にする事ができませんでした。

その時、記者に気持ちを訊かれた篠原さんは、ただ一言、「私が弱いから負けたのです」と答えたのです。その一言の潔さが、世界の称賛を浴び、人々に感動を与えました。

支えてくれた人への感謝の言葉

今年の東京オリンピックでは、どのような名言が聴けるかを、楽しみにテレビを見ておりました。

しかし、残念ながら、流行語になるような、シンプルに胸を打つ一言は聴かれませんでした。卓球のシングルス準決勝で、中国選手に0-4で敗れた伊藤 美誠さんが、珍しく涙を浮かべていました。「その涙は？」と訊かれて、唇を噛みしめながら、「悔し涙です！」ときっぱりと答えたその一言ぐらいでしょうか。

でも全体では、大きな特徴がありました。メダルを首に、喜びを語る選手たちのほぼ全員が、まず、「今日まで支えてくれたたくさんのお陰です」と感謝の言葉を述べていたことです。それは、期待に添えず敗れた選手たちの言葉も同じでした。当たり前と言えれば当たり前ですが、その言葉は、決しておざなりには聞こえなかったのです。コロナと戦い、世界と戦い、自分と戦って頂点をつかんだ選手たちの、心からの感謝の気持ちだったのだと思います。どのような時代になっても、究極の人生は「人と人との支え合い」だと私は思っています。メダリストたちの口から出る、汗と涙と感謝の言葉を、AIはいつ習得するでしょう。

この言葉、AIに言えるでしょうか

ゴルフ競技女子の部で日本人初のメダリストになった稲見 萌寧さんは、銀メダルを争って、世界ナンバー1の実績のある強豪とのプレイオフになった時に、「私はプレイオフを3戦して3勝、100%勝ってきた」と自分に言い聞かせたそうです。1日10時間、誰にも負けない練習量が、その言葉を言わせたのでしょうか。そして見事に勝利しました。

柔道女子48キロ級で銀メダルを獲った、渡名喜 風南さんのお母さんの言葉。「死ぬこと以外はかすり傷！」厳しい稽古の明け暮れで、怪我の絶えない娘に言った、冷たくも温かい、母の励まし言葉です。AIに言えるでしょうか。

【ユーザ協会の得意技！ こんなICTの紹介をしています。へ～え そうなんだ。】

今回は「知っていますか？スマートフォンと年齢制限《第9回》」（2021.12.14）をご紹介します。

子どもから大人まで、多くの方がスマートフォンや携帯電話を自由に使うようになりました。街中で、ベビーカーに乗っている幼い子どもがスマートフォンやタブレットを手に持ち、動画やゲームを楽しんでいるのを見かけることも珍しくありません。しかし、スマートフォンを使う上で、年齢制限やさまざまなルールがあることをご存じでしょうか。

今回はその一部を紹介します。

変わる、スマートフォンの契約

2022年4月1日に民法が改正され、成年年齢が20歳から18歳に引き下げられます。18歳の方は、スマートフォンの利用契約（申込み手続き）を行う場合、これまでは保護者の同意（同意書）がなければ契約できませんでした。それが、親権に服することなく、保護者の同意がなくとも契約できるようになります。

これまでも、保護者の同意があれば契約できていましたし、現に、それによって中学生や高校生の多くは自分専用のスマートフォンを所有できています。成年年齢が18歳に引き下げられたとしても、大きな変化ではないかもしれません。しかし、料金の支払いをはじめ、さまざまな責任のすべてが伴ってくると思うと、成年年齢が18歳に引き下げられることは、大きな変化といえます。

18歳未満は、これまでと変わらず保護者の同意が必要です。また、12歳未満の子どもが持つ携帯電話やスマートフォンは、保護者の名義で契約されたものを子に使わせている形になっています。普段から、携帯電話やスマートフォンの使い方に問題ないか、保護者が確認し、必要に応じて指導することが求められています。

SNSやインターネットの年齢制限

多くの方がスマートフォンで使っているSNSには、サービスの利用にあたって年齢制限が設けられています。人気のあるTwitter、Facebook、Instagram、TikTokなどは、13歳以上での利用となっています。LINEは、年齢制限は設けられていないものの、利用推奨年齢は12歳以上となっていたり、18歳未満では一部サービスが制限されていたりしています。

これらの制限は、SNSやインターネットを通じて、個人情報公開されてしまったり、事件やトラブルに巻き込まれたり、ネット上でいじめに発展してしまったりと、トラブルが多くなっているために設けられています。加えて、スマートフォン契約手続き時に、通信事業者が提供する**フィルタリングサービスへの加入が法律**（青少年が安全に安心してインターネットを利用できる環境の整備等に関する法律）**で義務づけられています**。フィルタリングサービスによって、利用できるアプリを制限したり、有害サイトへのアクセスを規制したり、利用時間帯をコントロールしたりすることができます。

普段、保護者が使うスマートフォンを一時的に子どもに貸す場合、スマートフォンには何の規制も制限もかかっておらず、自由に使える設定になっていると思います。

ぜひ、**保護者のスマートフォンにもフィルタリングサービスを設定しておきましょう。**

スマートフォン以外のサービス利用の年齢制限

スマートフォンの利用とセットで、クレジットカードやバーコード決済サービス、ポイントサービス、光回線など、さまざまなサービスが提供されています。例えば、クレジットカードは、現在でも「高校生を除く18歳以上で契約可能」とされているものが多く、バーコード決済サービスでは、未成年が利用する場合に機能の一部が制限されています。

このようにサービスによって年齢制限の内容や範囲が異なっており、「未成年」と書かれているものと「20歳未満」のように具体的な年齢で書かれているものがあります。

今年4月の成年年齢引き下げに合わせ、「未成年」の定義が変わりますので、4月以降、契約手続きの都度、確認が必要になるでしょう。

※本文中に記載のサービス・製品名は各社の登録商標です。

【お役立ち情報：アフターデジタルってご存じですか。】

新型コロナ禍で、時代は10年前倒しでやって来ましたね。オンラインが進んできていることを実感されているのではないのでしょうか。いやいやうちはオンラインなんてあまり影響ないよとお考えの方、本当にそうでしょうか。

すべてオンラインになった世界って想像できますか。

今回は、2019年にビービッドの藤井保文さんとIT批評家の尾原和啓さんが書かれた「アフターデジタル」を紹介します。

この本は、「デジタルトランスフォーメーション」を行いたいと思っても「なにをしたらよいかかわからない」と悩んでいる方に「**変革の武器**」として欲しいと書かれた本です。

巷ではDXのニュースでいっぱいですね。藤井さんは「**日本のビジネスパーソンはデジタルが完全に浸透した世界をイメージできていない**」と言われています。

世界では、**オンラインとオフラインの主従逆転**が起きている。

考え方のベースはオンラインが主になっているのです。オンラインが主で、オフラインは信頼獲得可能な顧客との接点という位置づけです。

IoT (Internet of Things) やカメラなどのセンサーが実世界の接点に置かれると、人の購買行動だけでなく、**あらゆる行動がオンラインデータ化**します。そうするとオフラインはもう存在しなくなると言えるのではないのでしょうか。

その時なにが起こるのでしょうか。バリューチェーンからバリュージャーニー、社会システムがアップデートされることになります。

中国の深圳ではそんなことが起きている。中国では、**データが市民の行動を変え、社会を変える**ということもこの本では紹介しています。

また、アフターデジタル時代で成功している企業が共通で持っている思考法**OMO (Online-Merge-Offline)** というのを聞いたことがありますでしょうか。私はこの本で初めて知りました。中国平安保険の事例がこの本では紹介され、なるほどなと思いました。

本の中には、先進的な中国の話が紹介されています。共産党が支配する中国だからできるという見方ではなく、個人情報扱いが適切に行われればこういう世界が見えてくると考えると今後のビジネスの参考になるのではないのでしょうか。



(図の典拠：藤井保文、尾原和啓『アフターデジタル』日経BP出版)

<目次>

- 第1章 知らずには生き残れない、デジタル化する世界の本質
- 第2章 アフターデジタル時代のOMO型ビジネス～必要な視点転換～
- 第3章 アフターデジタル事例による思考訓練
- 第4章 アフターデジタルを見据えた日本式ビジネス変革

【お役立ち情報：半導体っていまどうなっているの？ 1 / 3】

新型コロナ禍で世界的な半導体不足に陥っています。原因は需給双方にあります。半導体は製造に400～600工程ありますから、発注から納入まで半年程度かかります。すぐには設備増強も難しいですね。そんな中、熊本に台湾のTSMCが、子会社を設立して半導体の新工場をつくと昨年11月に正式発表しましたね。設備投資は8,000億円、従業員1,500人規模で2024年末までに生産開始を目指しています。TSMCは「日本政府から強力な支援を受ける前提」と言っていますし、ソニーは570億円出資すると発表しました。

ここ熊本工場では世界的に古い規格の半導体を製造するという事です。

果たして日本にどんなメリットがあるのでしょうか。

さて、半導体と言えば産業のコメと言われ、一時期は日本が世界市場の50%を席巻していました。今は10%です。そして、30年以上前の1985年「日本の半導体メーカーが不当に廉価販売している」と、米国半導体工業会(SIA)が日本製半導体をダンピング違反として米通商代表部(USTR)に提訴して日米半導体摩擦が起きました。

あれが凋落の始めだったのではないのでしょうか。「**日本市場における外国製半導体のシェア拡大**」と「**公正販売価格による日本製半導体の価格固定**」という2つの取り決めで日本の半導体産業が弱体化する1つの引き金になりました。実はアメリカでは当時民生用の半導体は少なく、この取り決めを守るために日本は韓国に技術を教え、輸入したのです。世界的な半導体メーカーの売上をみると、1989年トップ10に日本が6社入ってましたが、2020年には1社だけです。

◆世界半導体メーカーの売上高

ちがう統計では世界1位インテル(8兆5千億円)、2位サムスン電子(6兆5千億円)、3位TSMC(5兆2千億円)。

日本のキオクシア(1兆1千億円)は10位です。

悲しいことにまったく日本は衰退してしまいました。

これはもちろん企業努力の問題もありますが、国の産業政策の誤りだと私は思います。国はこういう国家戦略をしっかりやって欲しいです。

| 順位 | 1989年 | 2000年 | 2020年 |
|----|------------------|------------------|------------------|
| 1 | NEC | インテル(米) | インテル(米) |
| 2 | 東芝 | 東芝 | サムスン電子(韓) |
| 3 | 日立製作所 | NEC | SKハイニックス(韓) |
| 4 | モトローラ(米) | サムスン電子(韓) | マイクロン(米) |
| 5 | テキサス・インスツルメンツ(米) | テキサス・インスツルメンツ(米) | クアルコム(米) |
| 6 | 富士通 | STマイクロ(スイス) | ブロードコム(米) |
| 7 | 三菱電機 | モトローラ(米) | テキサス・インスツルメンツ(米) |
| 8 | インテル(米) | 日立製作所 | メディアテック(台) |
| 9 | 松下電子工業 | インフィニオン(独) | エヌビディア(米) |
| 10 | フィリップス(オランダ) | マイクロン(米) | キオクシア |

市場は再び絶好調に ー半導体の製品別販売額ー

世界の市場をみると、2015年から伸びていることがわかります。

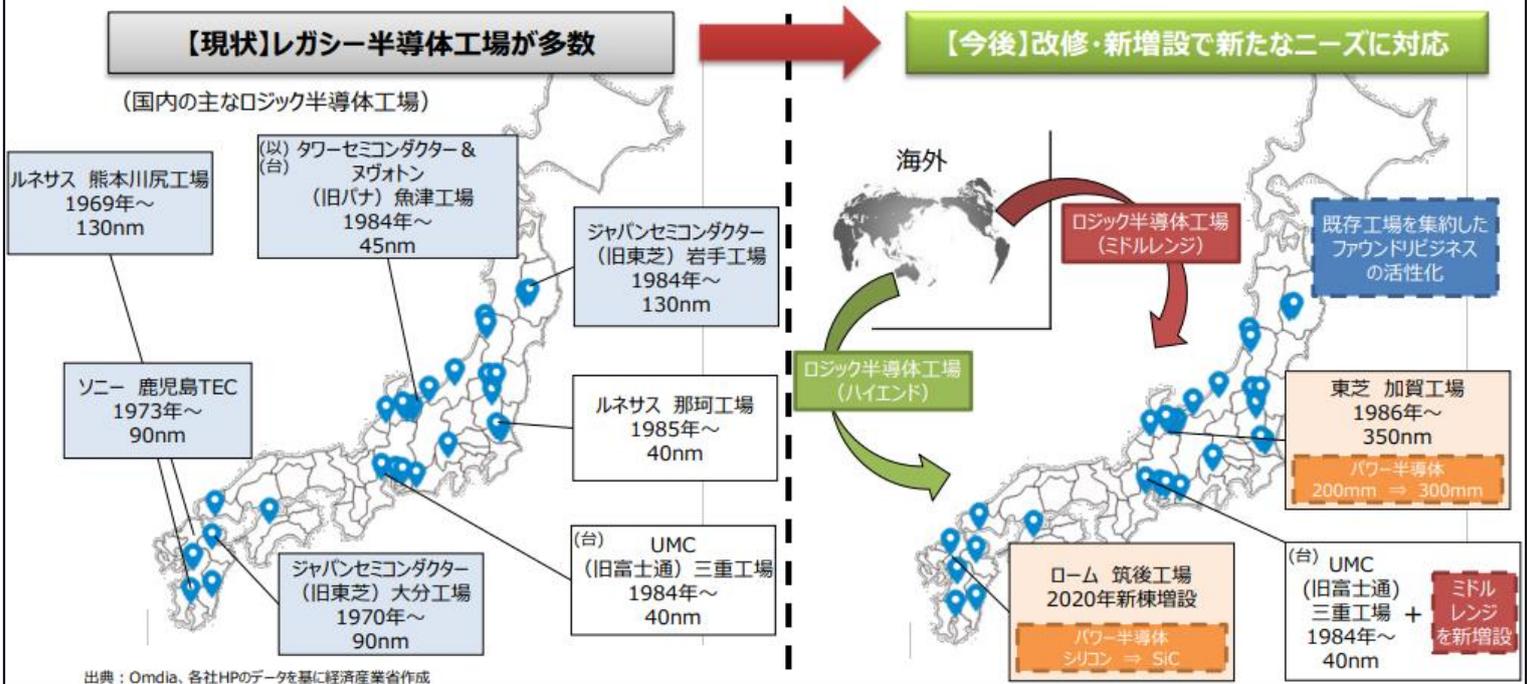
家電製品、車やスマートフォン等に使われますし、5G等と、技術が益々高度化している事で、今後も市場は伸びると期待できますね。



【お役立ち情報：半導体っていまどうなっているの？ 2 / 3】

半導体の品質ではナノメートルという単位がでてきます。ナノメートル（nm）とは、半導体回路の線幅の単位です。線幅が細くなるほど、チップサイズは小さくなり、消費電力は減少し、処理速度は速くなります。そのため、従来の7ナノメートルより5ナノメートルプロセス技術で製造された半導体チップの性能が大幅に向上されました。

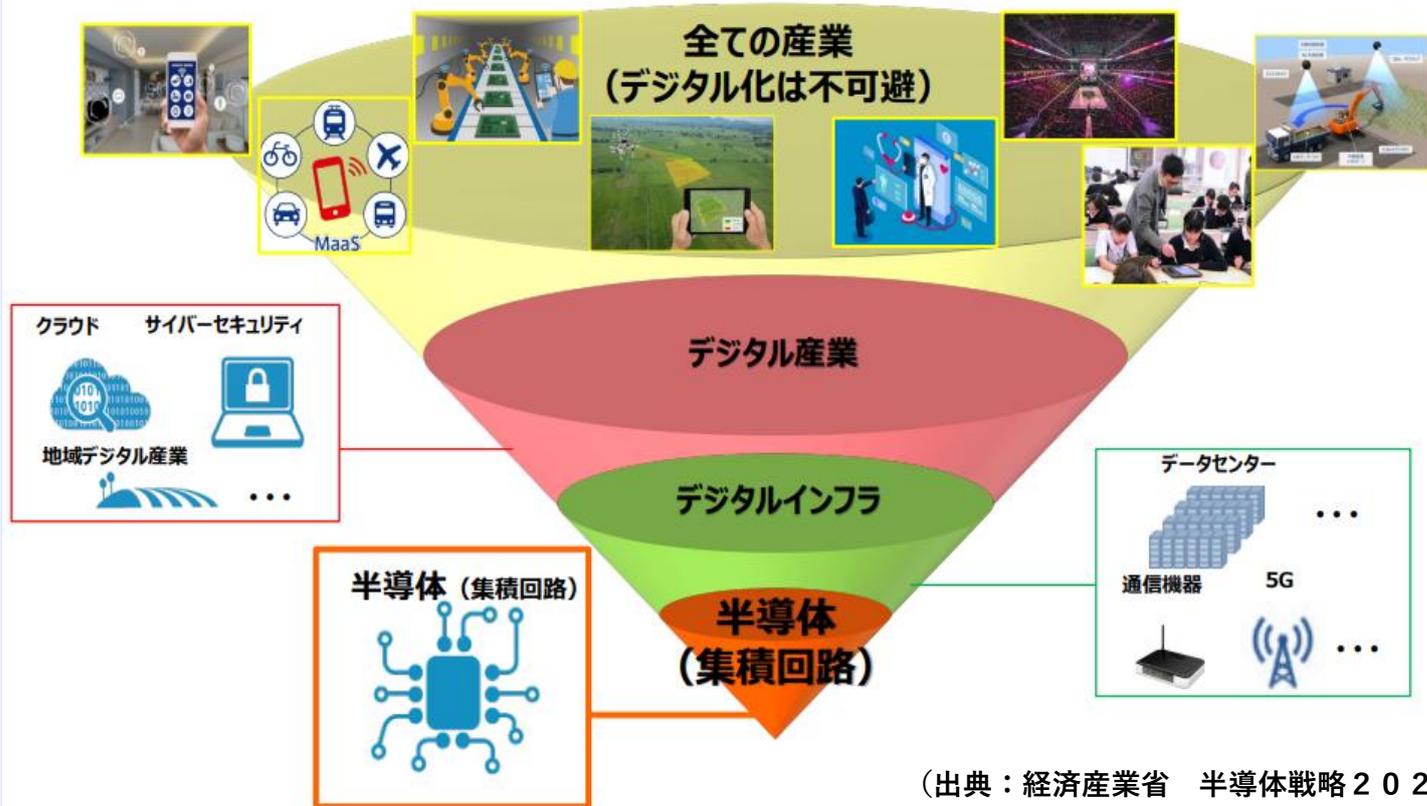
世界では1桁のナノメートルですが、日本にある工場ではルネサスでも40nmです。TSMCの熊本工場でも22~28nmとされています。世界先端にはほど遠いですね。これでいいのでしょうか日本の半導体政策。（出典：経済産業省 半導体戦略2021）



半導体の重要性

(出典：経済産業省 半導体戦略2021)

- 半導体は、5G・ビッグデータ・AI・IoT・自動運転・ロボティクス・スマートシティ・DX等のデジタル社会を支える重要基盤であり、安全保障にも直結する死活的に重要な戦略技術。



(出典：経済産業省 半導体戦略2021)

経済産業省の半導体戦略2021では、半導体重要性や世界の半導体産業支援策に触れてはいますが、本気で世界に伍していこうと考えているのかよくわからないというのが私の感想です。

TSMCの熊本工場も世界では古いほうの半導体技術、どこかに需要はあるのですが、本当にこういう支援で日本の半導体政策はいいのでしょうか。

アルビン・トフラーが提唱した第三の波（IT社会）が終焉し第四の波（サイバー社会）の到来を大前さんは言われています。

これは、次の機会に紹介します。

| 国・地域 | 産業支援策の主な動向 |
|------|---|
| 米国 | <ul style="list-style-type: none"> 最大3000億円/件の補助金や「多国間半導体セキュリティ基金」設置等を含む国防授權法（NDAA2021）の可決。 バイデン大統領は500億ドル（約5.5兆円）の半導体産業投資を含むCHIPS法案に賛意。 |
| 中国 | <ul style="list-style-type: none"> 「国家集積回路産業投資基金」を設置（'14、'19年）、半導体関連技術へ、計5兆円を超える大規模投資。 これに加えて、地方政府で計5兆円を超える半導体産業向けの基金が存在（合計10兆円超） |
| 欧州 | <ul style="list-style-type: none"> 2030年に向けたデジタル戦略を発表。デジタル移行（ロジック半導体、HPC・量子コンピュータ、量子通信インフラ等）に1345億€（約17.5兆円）投資等 |
| 台湾 | <ul style="list-style-type: none"> 台湾への投資回帰を促す補助金等の優遇策を始動。ハイテク分野を中心に累計で2.7兆円の投資申請を受理。（2019.1） 半導体分野に、2021年までに計300億円の補助金を投入する計画発表。（2020.7） |
| 韓国 | <ul style="list-style-type: none"> AI半導体技術開発への投資に1,000億円を計上。（2019.12） 半導体を含む素材・部品・装置産業の技術開発に2022年までに5,000億円以上を集中投資する計画を発表。（2020.7） 総合半導体大国実現のための「K-半導体戦略」を策定（2021.5） |

<今年も原稿大募集中！ご紹介します。>

あなたの知識や経験等が他の会員さんのお役に立てば、嬉しいですね。いつでも待ってま〜す。写真も大歓迎です。

送り先： f.kawabata@jtua.or.jp（川畑）までファイル（A4）を送って下さい。

コンテストは年1回。チャレンジするなら今です。

あなたの会社の電話対応によるCS（お客様満足度）はどれくらいでしょうか。

参加企業を大募集!

日本電信電話ユーザ協会

自社の対応が他と比べてどうなのかを知る貴重な機会です。



知識とスキルの両面が試されるコンテストをチームの成績表ととらえて、毎年参加しています。

参加企業の声 / 電話応力の現状認識と、底上げ、将来展望を描く欠かせないものです。

当たり前と思っていたことが、お客様にどう受け止められるのかを理解することができます。

お客様に寄り添った温かい対応や提案力など、スタッフ一人ひとりのスキル向上に大変役立っています。

あなたの会社に覆面で電話し、電話対応のプロがこんな診断結果をお届けし、CS向上のお手伝いをいたします。

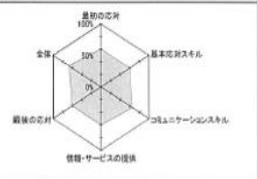
企業電話対応コンテスト報告書（コールセンター部門）

受付番号 D-000236

| | | | |
|------|---------|-------|-----------|
| 事業所名 | | 顧客満足度 | 63 / 100点 |
| 部署名 | | | |
| 電話番号 | | | |
| 実施月日 | 2017年8月 | | |
| 対応者 | 女性 | 対応時間 | 4分19秒 |

診断結果

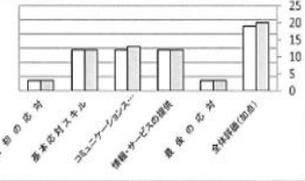
| 診断項目 | 配点 | 点数 |
|--------------|------------|-----------|
| 最初の対応 | 5 | 3 |
| 基本応対スキル | 20 | 12 |
| コミュニケーションスキル | 20 | 13 |
| 情報・サービスの提供 | 20 | 12 |
| 最後の対応 | 5 | 3 |
| 全体評価(加算) | 30 | 20 |
| 総合計 | 100 | 63 |



【総合計の評価基準】100:電話対応が万全 99~75:部分的な改善が必要 74~50:全体的な改善が必要 49以下:根本的な改善が必要
【グラフの見方】1配点(7.5-割増17)が各項目の満点を示しています。今回得点(63/100)が御社の診断結果です。

平均点との比較

| 診断項目 | 平均 | 点数 |
|--------------|-----------|-----------|
| 最初の対応 | 3 | 3 |
| 基本応対スキル | 12 | 12 |
| コミュニケーションスキル | 12 | 13 |
| 情報・サービスの提供 | 12 | 12 |
| 最後の対応 | 3 | 3 |
| 全体評価(加算) | 19 | 20 |
| 総合計 | 61 | 63 |



【グラフの見方】110-割増17が各項目の平均点を示しています。今回得点(63/100)が御社の診断結果です。

総合評価

お客様の要件(名義変更)に対して、簡潔に回答し、ご来店いただく際の持ち物についても、積極的に案内することができています。また、「ご案内させていただいてよろしいでしょうか」と、お客様の状況に配慮しながら案内を進め、お客様がメモを取れるようにスピードを落とすことができているため、親切な印象です。新しい名義の免許証や保険証がないとおっしゃるお客様に、本人確認ができる資料があるかどうかを保留に確認し、住民票を案内することができているため、お客様に安心感を与えています。しかし、本人確認書類を確認するため保留にする際に、唐突に「口座はこちら本店営業部でよろしいでしょうか」と確認しており、お客様は何を質問されているかわからず、戸惑った様子が見られます。

アドバイス

お客様の問い合わせに簡潔に回答することは安心感だけでなく信頼感を与えることに繋がります。また、積極的に質問を投げ掛け、会話をリードする姿勢も見受けられます。今後も、お客様の詳しい状況について、自ら聞き出しを行いニーズの把握に努め、お客様の状況に配慮した案内を心掛けてください。メモを取る場面ではスピードを落とすことができているが、全体的にやや早口で一方的に話している印象です。十分な間を取りながら、お客様のペースに合わせた対応が求められます。「口座をお作りいただいた支店窓口は、本店営業部でよろしいでしょうか」等、一度で聞いて理解できる表現が求められます。わかりやすい表現での説明は、お客様を気遣う姿勢が伝わっており、優しさに繋がるとは思います。

企業電話対応コンテスト

普段の電話対応が審査の対象です。通常の業務中に、電話をおかけします。



2022
5/1
申込受付開始!
7月20日まで

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。

- スタッフが架電**
7月下旬から、専門スタッフが仮のお客さまとなって、申し込みをされた事業所に電話をかけます。
- 電話に出た方が対応**
電話を受けた方はコンテストの電話とは知らずに通常の電話対応をします。
- 仮のお客さまとして会話**
専門スタッフは事前にホームページなどを参考にして対応内容を準備し、それに基づき会話をします。
- 専門家が審査**
録音した対応内容を、専門家が審査し、審査結果及び改善のアドバイスを報告書にしてフィードバックします。(11月)

参加料 一般 **14,300円(税込)** 会員 **11,000円(税込)** ※いずれも、1診断先あたりの参加料です。

申込方法

参加のお申込みは、日本電信電話ユーザ協会ホームページの「企業電話対応コンテスト」内の「お申込みフォーム」からとなります。

詳細内容のご確認
お問合せ、お申込みはこちら

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/>



会員様は参加料もお得です。同時入会でも会員価格となります。

参加企業様からこんなお声を頂戴しています。

参加企業の声

自分たちの電話応力の現状認識と、底上げ、将来展望を描くステップとして欠かせないものと考えています。日々意識して対応力向上に努めることの大切さを確認することができました。(保険業 A社)

自社の対応が「他のコンタクトセンターと比べてどうなのか」を知る、貴重な機会です。またフィードバックされる報告書は、弊社では「当たり前」と思っていたことが、お客さまにどう受け止められるのかを、理解することができます。(製菓業 B社)

お客さまに信頼いただける電話応対品質は、社内の教育だけでは不十分です。毎年、コンテストに参加させていただき、その後は報告書を基にした勉強会を行っています。そうした取り組みは、お客さまに寄り添った温かい対応や提案力など、スタッフ一人ひとりのスキル向上に大変役立っています。(食品製造業 C社)

入賞企業における「受賞」の扱い(活用事例)

・ショールームでゴールドランク企業であることをパネルにしてPR (製造業 D社)

・民放地域TV局全社、新聞社に自社に引き、受賞発表会を開催 (TV放映及び新聞掲載となった) (食品製造業 E社)

・入賞したことを受賞に至るまでの取り組みやコメント等を含めて報道発表 (Webニュースに掲載された) (美容関連品製造業 F社)

・自社HPのお知らせに初受賞したことを発表 (保険業 G社)

・実際に対応したスタッフへ社内表彰を実施 (サービス業 H社)

・表彰模様等を社内報に掲載 (製造業 I社)