

参加企業を大募集!

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!

電話対応力の現状認識と、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。

# 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。

- 1 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。
- 2 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。
- 3 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。
- 4 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、お申込みはこちらから

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/>



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

# 2022.07 NEWS

Japan Telecom Users Association  
日本電信電話ユーザ協会大阪支部

いつでも、どこでも、スマホでも!

ユーザ協会会員限定

## eラーニングを無料でご提供



2022年度も  
ご利用  
ください!

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

- 好きな時間に学習できる!
- 同じ内容を理解出来るまで学習できる!
- 学習の効果測定ができる!
- 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	回数	申込期間	受講期間
<b>新入社員向け</b> <b>社会人としての基礎教育</b> ✓ ビジネススキル ✓ ビジネスマインド 他	<b>職場リーダー向け</b> <b>育成に必要な基礎知識</b> ✓ コミュニケーション ✓ 指導と育成	第4回 7/1 ▶ 7/15	8/15 ▶ 9/5
※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



2022年度  
初開催!!

# 「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** 2022年 8月3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** 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。

**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** 2022年7月19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](mailto:osaka@jtua.or.jp)

## 高齢者に寄り添ったお客様対応を!!

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** 2022年 8月22日(月)  
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

中尾 知子氏

【経歴】

安田火災海上保険(株)

(現 損害保険ジャパン)  
日本興亜(株)

【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)

●ラーニングファシリテーター  
(日本コンタクトセンター教育検定協会 認定)



【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】 2022年 8月15日(日) ※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](mailto:osaka@jtua.or.jp)