

2023年度 大阪支部イベントスケジュール表

セミナーや研修を計画的に受講し、確実にスキルアップを!

行事名		4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月
セミナー	ICTセミナー【オンライン】				★						★		
	電話対応コンクール チャレンジセミナー	21											
	電話対応コンクール 対策セミナー(オンライン)		16										
研修	社会人のためのビジネスマナー研修	11-13											
	電話対応フォローアップ研修			8									
	電話対応ロープレ研修			29								★	
	声の表情を磨くボイストレーニング研修				13								
	質問&即応力向上研修				21								
	高齢者対応研修					1							
	クレーム対応研修									8			
	採用内定者ビジネスマナー研修									14			
	コミュニケーション能力向上研修												★
	電話対応トレーニング研修等【オンライン】	← 適宜 →											
もしもし検定	電話対応技能検定(もしもし検定) 資格取得研修会・検定試験	4級				2		4	1		10		
		3級			研修会 5							研修会 6	
		2級								研修会 6			
		1級										研修会 7-13	
電話対応コンクール	〈一次予選〉			9-22									
	エリア大会 (二次予選)	大阪				24							
		大阪東					23						
		大阪南					22						
		大阪北					25						
大阪大会 (決勝)						14							
全国大会 (北海道)							20						
理事会	大阪支部			★							★		
	大阪地区		★								★		
	大阪東地区		★								★		
	大阪南地区		★								★		
	大阪北地区		★								★		

※予定は変更になる場合があります。

ICT活用推進と電話対応教育などのお役立ち情報をお届けします。

テレコミ news

-テレコミュニケーションニュース-

issue No.239

2023. April 04

Topics

電話対応
最新情報

NHK総合TVでの放映で「電話対応コンクール」が再注目!

2023年度 電話対応コンクールについて

2023年1月17日(火)、NHK総合TV「ニッポン知らなかった選手権 実況中!」で電話対応コンクールの東京都代表選手を決める「第70回電話対応コンクール東京大会」の様子が放映されました。同番組は、主に企業や業界内で開催されている様々なスキルアップ等イベントに注目し、一般には公開されない裏側にも大胆にカメラを潜入させ、細かい手仕事、地道な努力、超絶技巧、等々日本が誇る独自の文化や仕事に使う技をひたすら磨き上げるための熱き戦いを、高速実況形式で紹介するバラエティー番組と紹介されています。

個人的には、審査員室での審査員の表情や生のコメント等を撮影-放映したこと、東京大会が全国大会より歴史を重ねていたことに単純に衝撃を受けました。併せて、同コンクールは



電話対応日本一を決めるメジャーなイベントと自負しておりますが、番組タイトルの通りまだまだ知られていないのだと痛感させられ



▲2022年度「電話対応コンクール 全国大会」の様子

ました。数日後、同番組を見た大阪のTV関係者の方から電話をいただき、大阪支部におけるコンクールの予定等を聞かれたのですが、最後に「大阪の審査員の方は東京より激しいコメントの応酬があるのですよね?」と話されました。『正解』です! が、あまりの激しさに撮影も放映できません…。
今年の「第62回電話対応コンクール全国大会」は2023年10月20日(金)に札幌市の「札幌文化芸術劇場hitaru」で開催予定です。まずは、大阪府代表3選手に入って、6年ぶりの電話対応日本一を共にめざしましょう!



その敬語の使い方、本当に正しいですか?

飲食店でよく耳にする「こちら、本日の日替わりランチになります。」のこのワードですが、「・・・になります」は通常状態からそれになろうと変化する場合に使用するもので、単純に物や事実をさすのであれば、「です」や「ございます」などを使うのが正しい使い方です。ですからここでは「こちら、本日の日替わりランチでございます。」が正解となります。普段使う言葉が実は間違っていた...なんてことよくありますよね。今回のように日本語の正しい使い方を知ること、言葉の深みに触れることができるかもしれませんね。

セミナー
最新情報

1

挑戦することで、新たな気づきを!**2023年度 電話応対コンクール
チャレンジセミナーのご案内**

日頃、職場でお客様との会話のキャッチボールを重ねておられる皆さん、電話応対コンクールにチャレンジすることで「お客様の話をきき、思いを汲み取りながら真の課題を掴み取り、よりの確な対応を行う」という電話応対技能を磨き、高めてみませんか!

日時

2023年 4月21日(金)
① 9:00 ▶ 12:00
② 13:30 ▶ 16:30

場所

大阪トヨペットビル 9F 大ホール
〒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

小堀 恭子氏

com.企画 代表 (ユーザ協会 契約講師)

他、ユーザ協会
契約講師

テーマ


電話応対コンクールへの理解促進及び
2023年度電話応対コンクール 傾向と対策

※電話応対コンクール問題はテレコム・フォーラム4月号、及びユーザ協会本部HPに掲載されます。

内容

- ① 電話応対コンクールについて ② スケジュールとルール
③ 電話応対の基本からフロー作成アドバイス ④ 応対練習 ④ その他

研修詳細

定員	各回 40名 / 合計 80名 ※多くの事業所に参加頂きたいことから事業所当りの人数を制限させて頂く場合があります。
参加対象	初出場者(限定) ※過去の予選に参加された方、付添いの方はご遠慮願います。
参加費	1名 3,300円 (税込) (大阪支部会員 無料)
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/ 
申込締切	2023年 4月12日 ※先着順、定員になり次第締切

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

セミナー
最新情報

2

めざすは全国大会優勝!**2023年度電話応対コンクール
対策セミナーのご案内**

今年も電話応対コンクールの季節がやってきます。新人もベテランも電話応対の甲子園に大阪府代表として参加しませんか! 「お客様の話をきき、思いを汲み取りながら真の課題を掴み取り、よりの確な対応を行う」ことにチャレンジしたい方は、まずはこのオンラインセミナーにご参加下さい。

日時

2023年 5月16日(火)
① 13:00 ▶ 16:00

方式

YouTubeライブによる配信
※アーカイブ配信も予定

講師

伊藤 康子氏

B-コミュニケーション(株) (ユーザ協会 契約講師)



テーマ


2023年度電話応対コンクール 傾向と対策

※問題はテレコム・フォーラム4月号、及び協会本部HPに掲載されます。

内容

- ① 電話応対コンクールについて ② 今年の問題について
③ 対応の流れ、スキルアップ ④ 指導者へのアドバイス 等

研修詳細

定員	500名 ※先着順、定員になり次第締め切らせていただきます。
参加費	1名 3,300円 (税込) (大阪支部会員 無料)
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/ 
申込締切	2023年 5月8日

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