



日本電信電話ユーザ協会
参加企業
大募集

2023年
5月1日
申込受付
開始!
(7月20日まで)

参加企業の声 /

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。

電話応対力の現状認識と、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。

第三者評価での実態確認と課題の発見が可能な
コンテストへの参加は意義深いと思っています。

企業電話応対コンテスト

普段の電話応対が審査の対象です

スタッフが架電	電話に出た方が応対	仮のお客様として会話	専門家が審査
7月下旬から、専門スタッフが仮のお客様となって、申込みされた企業に電話をかけます。	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応対をします。	専門スタッフは事前にホームページなどを参考にし、応対内容を準備し、それに基づき会話をします。	録音した応対内容を、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)

概要 ユーザ協会の専門スタッフが「仮のお客様」となって業務中に電話をかけ、その際の電話応対について、専門家が客観的に評価を行い、優秀企業を表彰します。

参加料 一般 14,300円(税込) 会員 11,000円(税込) ※いずれも、1回参加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「企業電話応対コンテスト」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 企業電話応対コンテスト
<https://www.jtua.or.jp/education/contest/>

ICT活用推進と電話応対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.241

2023.
June

06

Topics

電話応対
最新情報2023
年度

電話応対コンクールの めざすもの

コロナ禍を越えて

2023年10月20日(金)、第62回電話応対コンクール全国大会が北海道札幌市の「札幌文化芸術劇場hitaru」で開催されます。「札幌市時計台」にほど近いこの会場は2018年竣工で客席数はなんと2,302席(1~4階)。この大きな舞台にたった一人で立ち、多くの聴衆の前で3分間電話応対をする…。

考えただけでビビります!!

大会に参加された方に聞くと、聴衆の前で電話応対を行う非日常性と自らのプライドをかけてチャレンジした達成感などがコンクールに何度も挑戦したくなる理由の一つだとか。本部HPにコンクールの目的は「各企業の社員の電話応対技能のレベルアップを通じて、顧客満足経営の推進を図るための人材育成を目的として毎年実施しています。」と謳われています。社員、企業、それぞれの立場でこのイベントに参加する意義を考えて欲しいと思います。



3年ぶりに集合開催となった昨年(第61回)大会の延参加者数は6,620名。その前の集合開催(第58



▲写真「第56回電話応対コンクール全国大会in新潟」表彰式

回)大会は10,333名であり、4割近く減っております。原因としてはコロナ禍だけでなく、働き方改革によるテレワークの本格導入等の影響が想定されます。しかし、暗い話ばかりではなく、コロナ禍の影響で大会運営もリモート方式を推進するなど必要に応じて改善されております。古き良き歴史や伝統を活かすと共に新しい技術との融合により、参加者の皆様に満足いただけるイベントにしたいので、多くの皆様のご参加お待ちしております!

ちよっと
ひととき

ご利用 できません

その敬語の使い方、本当に正しいですか?

レジでカードを出した時、「当店では〇〇カードはご利用できません」とか言われることはありませんか?

「利用できない」の丁寧語「利用できません」に「ご」を付けていますが、敬語として尊敬の意味合いが不足しています。

「利用する」の尊敬語は「ご利用になる」になりますので、「ご利用になれません」又は「ご利用いただけません」とするのが正解です。

伝える力を
深める

「心が形になった言葉」を相手に届ける

声の表情を磨く ボイストレーニング研修

ありがとう
ございます!

よろしく
お願い
致します!

伝えたいことが、相手に伝わらない……。そんな経験はありませんか? 「声」は、印象づくりに欠かすことのできない要素です。本講座では呼吸法や声の出る仕組みについて学び、発音の土台となる母音や子音の基礎トレーニングを行います。また、感情と声の印象を合わせて表現することで、「心が形となった言葉」を相手に届ける練習を行います。さらに、相手の要望に応えるワークや分かり易く伝える為のワークを行い、実際に伝える力を深めていきます。あなたの「声」の表情を磨き、様々な表現を自在に切り替えてみませんか!

日時

2023年7月13日(木)
13:15 ▶ 17:15

場所

大阪トヨペットビル 8F 第3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

黒川 和彦氏
(株)岩崎企画

黒川 和彦氏

幅広いアナウンサー経験を活かし平成元年よりアナウンサー養成講座講師を務め、その指導力は好評。現在は企業等でスピーチトレーニングを主としたコミュニケーション研修を担当している。行政、企業式典・パーティ等多数の司会経験を持つ。



テーマ

ボイストレーニングと
伝える力

内容

- 1 アナウンスの基本
- 2 感情と声を同一にする
- 3 伝える力
- 4 まとめ、振り返り

研修詳細

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(税込) 〈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/
申込締切	2023年7月7日(金) ※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

「質問&即応力」 向上研修のご案内

お客様のニーズが分かりにくい時はありませんか? 質問力を鍛えてそんなニーズを的確に引き出し、臨機な対応力でおお客様の心を掴んでみたい方は是非ご参加ください。



日時

2023年7月21日(金)
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

小堀 恭子氏
com.企画 代表

ユーザ協会契約講師



テーマ

質問力で顧客のニーズを掴み
即応力で顧客の心を掴む

内容

- 1 質問力とは
- 2 即応力とは
- 3 必要なスキルは
- 4 発想訓練
- 5 事例研究

研修詳細

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(税込) 〈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/
申込締切	2023年7月14日(金) ※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