

**第62回  
電話応対コンクール  
全国大会 in 札幌**

**第26回企業電話応対コンテスト成績発表会**

開催日 2023年10月20日(金) 会場 札幌文化芸術劇場hitaru  
〒060-0001 札幌市中央区北1条西1丁目

寄り添う気持ちで、  
届ける安心と満足

※1 エントリー部門: ①商業・金融部門、②工業・公益部門、③サービス部門、④コールセンター等電話応対専門部門

《※》当日は、大会の様様を  
インターネットでライブ配信!!  
<https://www.jtua.or.jp>

主催 公益財団法人 日本電信電話ユーザ協会

後援 総務省、北海道、札幌市、公益社団法人北海道観光振興機構、日本商工会議所、全国商工会連合会、一般社団法人電気通信事業者協会、一般社団法人日本コールセンター協会、公益社団法人企業情報化協会、東日本電信電話株式会社、西日本電信電話株式会社、株式会社NTTドコモ、エヌ・ティ・ティ・コミュニケーションズ株式会社

お問い合わせはユーザ協会各都道府県支部へ

公益財団法人 日本電信電話ユーザ協会 事務局 〒100-8555 東京都千代田区千代田1-1-1 0120-20-6660 ユーザ協会 検索 <https://www.jtua.or.jp>

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.242

2023.  
July

07

Topics

電話応対  
最新情報2023  
年度

## 企業電話応対 コンテストについて

### 日々の電話で測られる対応品質

電話応対コンクールを個人戦に例えるなら、企業電話応対コンテストは団体戦と言えるのではないのでしょうか。今年度26回目を迎える企業電話応対コンテストは、当協会の専門スタッフが「お客さま」に成りきって通常の業務中に電話をかけ、出た方の対応様様を録音しエントリー部門※1。毎に5人の専門家が設置した審査委員会において評価する方式をとっております。

また、結果から「報告書」として改善等のアドバイスをフィードバックしますので、企業における電話応対の現状を知ると共に、今後の電話応対サービスの向上やCS(顧客満足)経営の指標としてご活用いただけます。

昨年度の企業電話応対コンテスト参加総数は336事業所で、大阪からは55事業所が参加。2年連続「理事長賞」獲得の小林製薬(株)をはじめ、合計4企業が入賞を果すなど好成績をあげております。

入賞企業から「気持ちに寄り添ったカウンセリング対応でお客様満足度を向上」「お客様から学び、声なき声を聞くことを心がけて対応品質を向上」など参加効果等についても評価をいただいております。今年度はコンクールと併せてW優勝(会長賞)をめざし、大阪の電話応対レベルの高さを全国に轟かそうではありませんか!

※1 エントリー部門: ①商業・金融部門、②工業・公益部門、③サービス部門、④コールセンター等電話応対専門部門



▲写真 2022年度企業電話応対コンテスト表彰時にバックに映された映像



▼写真 2022年度企業電話応対コンテスト表彰式模様(小林製薬(株)/理事長賞)

参加企業の募集期限は**7月20日(木)まで**と  
なっておりますのでお急ぎ下さい。

まずは参加してみましょう!

ちよつと  
ひとしほ

### 大変参考に なりました

#### その敬語の使い方、間違っていないか?

職場で上司からアドバイスを受け、「大変参考になりました。」と感謝の意を表したことありませんか?

「参考」とは自分の考えを決めるのに『利用する』『足しにする』との意味があり、相手の考えを過少した表現となるので、目上の方に対して使う言葉としては適切ではありません。

上司からのアドバイスには「大変勉強になりました」のほうがいいでしょう。

## 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

2023年8月1日(火)  
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

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

内容

- 高齢者の現状
- 高齢者の対応法
- 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】

- 電話応対技能検定指導者級(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)



### 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 ▶ <a href="https://www.pi.jtua.or.jp/osaka/">https://www.pi.jtua.or.jp/osaka/</a>
申込締切	2023年7月28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  
TEL 06-6534-8618

大阪支部 事務局  
MAIL osaka@jtua.or.jp



「心、ことば、そして愛」

2023年度  
初開催!!



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!!

## 電話応対(もしもし)検定4級試験のご案内

電話応対技能(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

2023年8月2日(水)  
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)

### 試験詳細

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 ▶ <a href="https://www.pi.jtua.or.jp/osaka/">https://www.pi.jtua.or.jp/osaka/</a> 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。
申込締切	2023年7月21日(金) ※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  
TEL 06-6534-8618

大阪支部 事務局  
MAIL osaka@jtua.or.jp