

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。

issue

No.252

テレコミ

-テレコミュニケーションニュース-

news

2024.
May

05

基礎から気づきまで、電話対応の基本を見直す

電話対応フォローアップ研修のご案内

「音声表現の重要性、敬語の使い方が再認識出来た。」「今までの総復習になり、忘れていたことを思い出すことが出来た。」「私にはもっと笑顔が必要だと分かった。」等々、受講者の方々から感想を頂いております。本研修で電話対応の基本を見直すことにより、電話対応を通じたお客様満足度(CS)向上を図るとともに応対クレームの軽減をめざしませんか！

日時

2024年 6月27日(木)

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

知っているから出来るへ顧客の感動を掴む電話対応

内容

電話対応の基本を見直す ★電話対応のポイント

- ①正しい挨拶、感じの良い名乗りはできていますか
- ②正しい接遇用語、敬語は使っていますか
- ③口癖の多い馴れ馴れしい対応になっていませんか
- ④明るさが感じられますか
- ⑤会話の内容、要点を的確に判断していますか
- ⑥その他

研修詳細

定員 15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。

webサイト
二次元
バーコード

申込締切

2024年 6月20日(木) ※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



2024年度電話応対コンクール 大阪支部予選会のご案内

電話応対コンクールは、各企業の電話応対と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るものです。**日頃の業務で鍛えたその電話応対技術をコンクールで試してみませんか!**

【一次予選会】(電話録音方式)

参加資格等

- 大阪府内で勤務する方であればどなたでも参加可能。
※過去の全国大会優勝・準優勝者は除く
- 1事業所当たりの参加者数は20名以内とする。

予選期間

2024年7月2日(火)▶7月11日(木) ※土・日・祝日除く
A 10:00~11:00 B 11:00~12:00 C 13:00~14:00
D 14:00~15:00 E 15:00~16:00 F 16:00~17:00
※ひとつの時間帯の受付は8名まで(先着順)。なお、細かい時間指定は出来ません。

参加料

1名 **3,300円**(税込)〈大阪支部会員 無料〉

問題等

情報誌「テレコム・フォーラム4月号」または、ユーザ協会本部HP(<https://www.jtua.or.jp/>)をご覧ください。
※一次予選会における「お客様情報(模擬応対者)」は例として記載の内容とする。

審査方法

参加者が予約された日時・電話番号に、事務局から電話をかけてその応対を録音し、後日審査する。

その他

申込締切後、連絡責任者の方へ確定参加日時及び実施要領等をお送り致します。6月25日までに届かない場合はお手数ですがお問合せ下さい。審査結果は8月中旬頃、連絡責任者の方へ郵送致します。
大阪支部では応対に対する参加者個人への処方箋・フィードバックや録音音声はお送りしておりません。一次予選全体を通しての講評はお送りします。

申込方法

大阪支部 HP(<https://www.pi.jtua.or.jp/osaka/>)にある予約システムよりお申込み下さい。

【6月5日(水) 10:00 受付スタート(予定)】

- ①予約システムにログインしますので、はじめに連絡責任者の方が「会員登録」をして下さい。昨年登録された情報は削除されていますので、新しくご登録をお願い致します。
- ②希望の時間帯に申込予約をして下さい。
(予約は1名1回、重複があったときは取消しになる場合があります。)
- ③予約内容(参加日時、参加者名等)の確認画面が出ますので、よくご確認の上、予約を確定して下さい。なお、キャンセル・変更については、システム上では出来ません。事務局までご連絡願います。
- ④申込受付完了後、予約確認メールを送信しますので、内容のご確認をお願い致します。
- ⑤定員:384名 ※先着順

【6月12日(水) 17:00 受付終了】

【二次予選会】(集合方式)

※詳細は一次予選審査結果と共に通知します。

参加資格

一次予選の上位 **80名** (事務局で各エリア大会へ40名ずつランダムに振り分けます)

日程等

【エリア大会①】2024年 **9月12日(水)** 場所:大阪トヨペットビル
【エリア大会②】2024年 **9月13日(木)** 場所:大阪トヨペットビル

【大阪大会】(集合方式)

参加資格

二次予選(各エリア大会)の上位各 **20名**、計**40名**

日程等

2024年 **10月11日(金)** 場所:大阪トヨペットビル

大阪大会の上位2名は、2024年11月15日(金)高知県高知市で開催される予定の**第63回電話応対コンクール全国大会に大阪府代表としてご出場いただきます。**

参加申込
(6/5~)

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/>

二次元
バーコード



【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

大阪支部 NEWS



電話応対技能検定(もしもし検定) 3級資格取得研修会・検定試験のご案内

電話応対技能検定(もしもし検定)は、「お客様に喜ばれるビジネス電話応対」の実現と電話応対のエキスパートとして即戦力になり得るチームリーダー(社内の指導者)の育成を目的とした検定制度です。3級はビジネス電話応対を行うためのコミュニケーションの基礎能力を身につけることを目標としております。なお、4級取得者の方は4級取得者用研修と実技試験のみで3級受検が可能です。この機会にチャレンジしてはいかがでしょうか。

研修会 (対象:初めてもしもし検定に挑戦される方)

日時 2024年 6月20日(木) | 各日 10:00 ▶ 17:00
26日(水)

2024年 7月 3日(水) | 9:30 ▶ 12:30

研修内容 基本科目:10時間以上、3級科目:5時間

受講料 23,650円(税込・テキスト代込)

4級取得者用研修会 (対象:4級資格を取得されている方)

※4級合格日から2年以内は、下記研修+実技試験のみで3級受検が可能

日時 2024年 7月1日(日) | 9:00 ▶ 17:00

研修内容 基本科目:2時間以上、3級科目:5時間

受講料 12,650円(税込・テキスト代込)

検定試験

日時 2024年 7月3日(水)

筆記試験(四肢択一マークシート問題20問) | 13:30 ▶ 14:10

※4級取得者は筆記試験免除

実技試験(ロールプレイ) | 14:30 ▶ (1名3分・受検番号順)

検定料 5,500円(税込)

場所 大阪トヨペットビル 8F第6会議室
〒550-0011 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)

定員 12名 ※各申込み人数が5名以下の時は中止になる場合があります。

申込方法

下記「参加申込書」に必要事項をご記入のうえ、FAXをお送り頂くか、大阪支部HPよりお申込み下さい。申込受付後、連絡責任者の方へご案内・請求書をお送り致します。

大阪支部HP

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



二次元
バーコード

申込締切

2024年 6月6日(木)

(先着順、定員になり次第締切とさせていただきます)

※申込受付後、締切日以降のキャンセルについては請求相当額(受講料・検定料)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。

注意事項

①4級取得者用研修会を受講希望の方は、4級合格通知または4級カード提出が必要です。

※4級合格日から2年以内は3級筆記試験と一部研修が免除されます。

②検定試験のみ希望(再受検)の方は、3級教育課程受講修了証明書の提出が必要です。

(①②それぞれ過去2年以内に大阪支部にて取得、修了されている方は不要)

お問合せ先

(公財)日本電信電話ユーザ協会 大阪支部

TEL 06-6534-8618 MAIL osaka@jtua.or.jp

電話応対技能(もしもし)検定3級資格取得研修会・検定試験 参加申込書

(申込FAX番号) 06-6534-8628

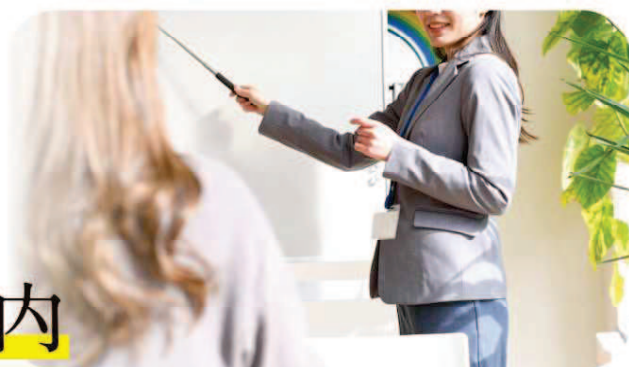
受講者	フリガナ			
	氏名			
	4級資格	いずれかに✓をつけて下さい <input type="checkbox"/> 無 <input type="checkbox"/> 有 (4級認定番号:)		
	3級検定資格	「有」の方は、いずれかに✓をつけて下さい <input type="checkbox"/> 4級取得者用研修会受講 <input type="checkbox"/> 3級研修会受講 ※4級合格通知または4級カードを申込書と一緒に提出して下さい。(大阪支部で取得された方は不要)		
	検定試験のみ希望の方 <small>※それ以外の方はチェック不要</small>	いずれかに✓をつけて下さい <input type="checkbox"/> 受検する <input type="checkbox"/> 受検しない(研修会のみ参加)		
連絡責任者	事業所名	✓をつけて下さい		
	住所※	〒		
	氏名	所属・役職名		
	TEL	FAX		
	MAIL			
請求書宛名について	上記事業所名と異なる場合ご記入下さい			

※住所がご自宅の場合は、最後に(自宅)と明記して下さい。

大阪支部 NEWS

「わかる」から「できる」まで
ロープレ三昧の実践的研修!

電話応対 ロープレ研修のご案内



本研修はもしも検定実技試験の過去問題を活用し、ロールプレイングにより音声表現や言葉遣い等の実践的スキルを体得いただきますので、もしも検定や業務における電話応対のレベルアップにお役立ていただけます。

日時

2024年 7月2日(火)
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

橋本 美詠子氏

DIAサポート〈ユーザ協会 契約講師〉

橋本 美詠子氏

【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〕
- QCサークル上級指導士
〔(財)日本科学技術連盟 認定〕




対象

実技演習未経験及び
不安のある受検者

内容

- 課題の読み込み方
- 課題に対してのポイントを追究する
- 応対フローを作成する
- ロールプレイング等

研修詳細

定員	8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	2024年 7月1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

大阪支部 NEWS

参加企業

大募集!

報告書は対応音源とともに、
対応品質の指導・育成に
活用しています。

客観的評価により、改善点や
電話対応のトレンドを
知ることができます。

毎年参加することで
様々な課題を継続して
見つけることができます。

皆が同じ方向をみて
お客様と向き合う環境を
作ることができます。

参加企業
の声

申込受付期間

2024

5/1 [水]

~7/20 [土]

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

リアルとオンラインの共存が進む中、ビジネスにおける「電話」の重要性が再認識されています。一方で若年層の電話離れによる「電話恐怖症」の実態を各メディアがクローズアップ。お届けする報告書の審査結果や改善アドバイスを、電話対応品質やCSの向上策にぜひお役立てください。

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様となって、申込みされた企業に電話をかけます。



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 仮のお客様として会話

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)



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、その際の電話対応について、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診断先あたりの参加料です。

詳細内容のご確認、お問合せ、
お申込みはこちらから

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。

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/>



うれしい声が続々! 参加企業の声 曲



企業電話対応コンテストは個人評価ではなく、センター全体の評価であることを意識し、従業員全員が、コンテストで高い評価を得るために一致団結して対応の改善活動に取り組んでいます。

証券業A社



応対力の客観的評価や位置づけを知ることによって、応対力の更なる向上を図ることが顧客満足度の向上に繋がると考え参加しています。コンテストの結果が一つの指標となり、改善に向けた部内でのトレーニングを行うことでコミュニケーションも増え、意見交換を活発に行うようになりました。

製造業C社



同業他社だけでなく、幅広い業種の中で比較した時に自社の対応品質レベルを客観的に知る良い機会だと思いチャレンジしています。コンテストの参加により、お客様にとってどんな対応が良い対応なのかが従業員全員に浸透してきました。

製造業B社



全オペレーターが一丸となって、取り組む姿勢の結集を創り、勉強風土の醸成につなげることも参加する意義の一つと考えています。評価報告書のコメントに記載された内容は全オペレーターにフィードバックし共有しています。

建物管理サービス業D社

入賞企業における社内外への活用事例

事例1

報道発表、ホームページ掲載

受賞に至るまでの取り組みや実際の対応者の写真、受賞コメントなどを盛り込んで発表。

建物管理サービス業E社・美容関連品製造業F社

受賞の告知とともに、他の第三者機関の表彰制度でも高い評価を受けていることをアピール。PR代行会社へも情報提供。

証券業G社

ホームページのお知らせコーナーに、入賞したことを掲載し、電話対応の目指す方針もアピール。

食品製造業H社

賞状や表彰楯の写真とともに、結果報告書に記載の評価コメントも発表。

製薬業I社



事例2

ショールームなどでのPR

自社ショールームに表彰楯を展示し、ゴールドランク認定企業であることをパネルでアピール。

製造業J社

受付や応接室などに賞状や表彰楯を展示し、お客様にPR。

各社



事例3

社内向け告知、社内表彰など

社内向けホームページに受賞したことを報告。

医療機器製造業K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L社

実際の対応者をユーザー協会の成績発表会に参加。

製造業M社

