

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.264

テレコミ news

-テレコミュニケーションニュース-

2025.
May

05

Topics

セミナー
最新情報

企業電話対応コンテスト

ビジネスにおける「電話」の重要性を再確認！

電話対応品質やCSの向上、若手社員の「電話恐怖症」克服にぜひお役立てください。

参加企業大募集！

毎年の報告書を、
私たちの取り組みの
「通知表」と捉えて
毎年参加しています

参加企業の声

日常対応の客観的
アドバイスは
CS向上に役立っています

申込受付期間

報告書や対応音源を品質改善の
グループディスカッションに
活用しています

2025年 5月1日 木 ▶ 7月20日 日

普段の電話対応が審査の対象です

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、その対応内容について、専門家が客観的に評価を行い、優秀企業を表彰します。

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。



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。



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、対応内容を準備し、それに基づき会話をします。



専門家が審査

録音した対応内容を、専門家が審査し、審査結果や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)

参加のお申込みは、企業電話対応コンテストページ内の「お申込みフォーム」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/>



2025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に参加することで更に向上させてみませんか！**

【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

予選期間 2025年7月2日(水)▶7月10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(木) 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」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: 336名 ※先着順

【6月12日(木) 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】2025年 9月 4日(木) 場所: 大阪トヨペットビル
【エリア大会②】2025年 9月 5日(金) 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 2025年 9月 30日(木) 場所: 大阪トヨペットビル

大阪大会の優勝者(1名)は、2025年11月14日(金)宮城県仙台市で開催される予定の**第64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

2025年6月18日(水) | 27日(金)

各日 10:00 ▶ 17:00

2025年7月2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

2025年6月30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

2025年7月2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

16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

2025年6月5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

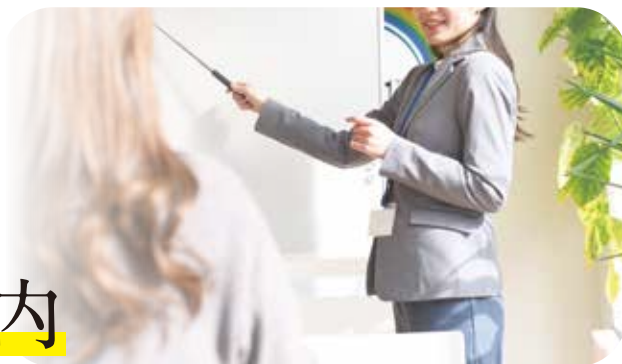
(申込FAX番号) 06-6534-8628

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 ☐ 無 ☐ 有 (4級認定番号:) 「有」の方は、いずれかに✓をつけて下さい ☐ 4級取得者用研修会受講 ☐ 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)		
	3級検定資格	いずれかに✓をつけて下さい ☐ 受検する ☐ 受検しない(研修会のみ参加)		
	検定試験のみ希望の方 ※それ以外の方はチェック不要	✓をつけて下さい ☐ 検定試験のみ ※3級教育課程受講修了証明書を申込書と一緒に提出して下さい。(過去2年以内に大阪支部で受講修了された方は不要)		
連絡責任者	事業所名			
	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。

「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

2025年 7月 1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〉

対象

実技演習未経験及び
不安のある受検者

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〕



内容

- 課題の読み込み方
- 課題に対してのポイントを追及する
- 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	10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	2025年 6月 30日 (日) ※先着順、定員になり次第締切

webサイト
二次元
バーコード



【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