



(発行所)

公益財団法人日本電信電話ユーザ協会  
 滋賀支部 発行責任者 小林洋志  
 〒520-8588 大津市浜大津1-1-2 6  
 ☎077-523-4326 FAX077-521-4418  
 URL <http://www.pi.jtua.or.jp/shiga/>  
 E-mail [shigatiku@jtua.or.jp](mailto:shigatiku@jtua.or.jp)

☆ネーミング&amp;キャラクター☆日野町商工会 野村様の作品。

NTT Users Shiga=「ナッツ」のように実のある情報とニュースを配信するという意味が込められています。

# 2019年度 電話対応コンクール 滋賀県大会スタート

6月17日から受付を開始いたしました「第58回 電話対応コンクール全国大会」にむけた滋賀県大会予選会ですが、517名のお申込みをいただきました。大変多くの皆様からお申込みをいただき、ありがとうございました。

いよいよ滋賀県代表2名を選出する大会がスタートします。

10月10日の滋賀県大会まで、選手の皆様には大変長い道のりとなりますが、事務局も精一杯支援させていただきますので、一緒に頑張っていきましょう。

## 一次予選会(居ながら方式)について

一次予選会(居ながら方式)は**2019年7月16日(火)～8月2日(金)**に実施します。

皆様がお申込みいただきました日時に審査員から電話を掛け、審査を行います。

申込責任者様宛に「2019年度 電話対応コンクール一次予選会実施要領」をお送りしていますので、熟読のうえご参加願います。

一次予選通過者(成績上位者 約100名)の方には、**「地区大会出場のご案内」**をお送りします。※8月中旬までに発送いたします。

## 地区大会前対策セミナーについて

地区大会に出場される選手を対象にした「地区大会対策セミナー」を開催します。セミナーの開催場所、日時は以下の通りです。

「参加申込書」は、「地区大会出場のご案内」に同封いたします。

★ **開催場所** 草津市立市民交流プラザ 5階 中会議室

★ **開催日時** 8月23日(金) 13:00～17:00

※ 7月号でご案内いたしました「場所・日時」から変更になっています。

# 7月の各種セミナー開催模様

## コンクール チャレンジセミナー

今年の問題のテーマは「聴く力と伝える力で信頼アップ」、そして問題のポイントは

- ・お客様が指名した担当者の状況を把握し適切な対応を行う。
  - ・お客様からの電話の目的を把握し、必要な内容を聴き取る。
  - ・伝言内容を簡潔にまとめ、正確に伝える。
- となっています。

セミナーに参加された半数の方が初めて参加する！ということで、問題にどのように取り組めば良いか！等、基本から荒木先生に指導頂きました。

その後、模擬応答者を相手に対応をしていただき、個別指導をしました。

セミナーの参加者は130名でした。



## 電話対応研修

レーク伊吹農業協同組合様の職員を対象に「電話対応研修」を開催しました。

- ・ビジネスマナーの重要性・電話対応の基本・電話対応ロールプレイング演習を中心に4回に分けて199名の方に参加いただきました。

講師は、指導力に定評がある萩原先生にお願いしました。

研修後のアンケートでは、「すごく為になる研修で、職場や私生活で実践していく。」「今後は、積極的に電話を取る。」「新たな気づきができた。」等、高評価をいただきました。



# 耳寄り情報のご提供①

ウィルスメール攻撃への対応訓練

《正式名称：標的型攻撃メール予防訓練》

毎年1回実施できるようになりました！

会員無料！

- ・会員様のPCをウィルスから守るための訓練です。
- ・ご希望の会員様へ、年1回無料で実施いたします。

## 目的

近年、多くの企業でウィルスメール攻撃による被害（顧客情報、会社情報の流出）が発生し、増加の一途をたどっています。もはや、どの企業もいつ狙われてもおかしくない状況にあります。顧客情報等が流出した場合、その対応費用として莫大な保証金等が発生し、経営の危機に瀕する企業も少なくありません。

**会員様の経営をお守りするために、是非ご活用ください。**

メールは様々な危険の橋渡し役になっている！



pixta.jp - 3042785

## 内容

- ★ 訓練用のウィルスメールを、貴社の社員（1～10アドレス）に送り、的確な対応ができるか？のテストを行います。
- ★ テスト実施結果を「簡易レポート」でフィードバックします。
- ★ テスト結果を踏まえた社員の学習用コンテンツを提供します。
- ★ 訓練の「修了証明書」をお送りします。

うちは、きっと怪しいメールを開かないから大丈夫！

本当にそうですか？開いてしまったら被害は甚大！  
そうなる前に、お客様企業内のセキュリティ意識から確認してみませんか？

## エントリー方法

2019年 7月26日(金) ▶ 8月23日(金)  
(全国で400社)

※先着順となりますので、締切日までに受付を終了する場合がございます。

URL

<http://www.pi.jtua.or.jp/shiga/>

滋賀支部HPの申込フォームより、お申し込みください。

# 耳寄り情報のご提供②

eラーニングのメニュー追加

動画講座

## 《SNSコンプライアンス研修》が追加されました

### プログラムの概要

SNSなど今やビジネスに欠かせないツールとなったソーシャルメディア。賢く使えば大きな効果を発揮する一方で、炎上や情報漏洩などの大きな企業トラブルへと発展するケースが年々増えています。

SNSコンプライアンストレーナーは企業と個人に与えるリスクを“他人ゴト”から“自分ゴト”にし、また、そのリスクを管理するために必要な専門知識を学ぶ、動画講座のプログラムです。

内定者、新入社員、アルバイト等の採用時の教育に最適です。

### あなたの会社の SNSリスクはどれくらい？

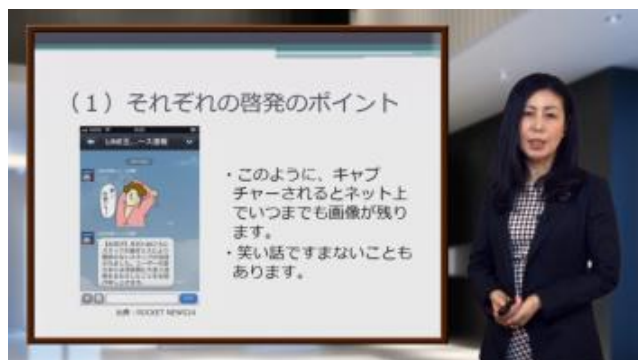
- ☑ SNSについての社内教育を行っていない
- ☑ SNSガイドラインを設けていない
- ☑ 社内のPCにSNSへのアクセス制限をかけていない
- ☑ 公式アカウント以外でSNSを活用している
- ☑ 公式アカウントを社内運用している
- ☑ アルバイトスタッフが多い

### SNS（ソーシャルメディア）による企業トラブル



➡ **企業トラブルに発展する可能性有り！**

### 講座で学ぶ内容



- ☑ 情報発信のコンプライアンス
- ☑ コンプライアンスの意義
- ☑ インターネットに関するルールとマナー
- ☑ 組織への不利益と損害賠償
- ☑ 投稿の炎上による組織への影響
- ☑ 炎上例と損害賠償の事例
- ☑ SNSのメリットとデメリット
- ☑ Facebook、TwitterをはじめとするSNSのメリットとデメリット
- ☑ 個人アカウントの落とし穴
- ☑ 投稿の際の留意点
- ☑ 画像投稿の際の注意
- ☑ 記事の転送の際の注意
- ☑ 投稿の際の言葉の選び方（差別用語etc）

### エントリー方法

2019年 8月16日(金) ▶ 9月16日(月)

URL

<http://www.pi.jtua.or.jp/shiga/>

滋賀支部HPの申込フォームより、お申し込みください。