



(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1-1-26  
☎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)

# NTS ニュース

☆ネーミング&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 地区大会 開催決定

9/4(水)  
北エリア

9/5(木)  
南エリア

10時～17時

栗東芸術文化会館さくら 小ホール  
(開場 9:15 開会式 10:00) 入場無料  
※ご見学は自由です。

最寄駅：JR栗東駅 東口より徒歩5分  
駐車場：約1000台(有料)  
住所：栗東市縷2丁目1-28  
電話：077(551)1455

第58回  
電話対応コンクール  
全国大会in東京

第23回企業電話対応コンテスト成績発表会  
開催日=2019年11月22日(金)  
会場=中野サンブラザ 東京都中野区中野4-1-1

聴く力と伝える力で  
信頼アップ

公益財団法人日本電信電話ユーザ協会  
〒520-8588 大津市浜大津1-1-26  
☎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)

電話対応コンクール地区大会の開催が決まりました。

今年は昨年を大きく上回る510名の皆様に申し込いただきました。

一次審査(居ながら方式)も無事終わり、地区大会へ出場いただく選手の方々には、既に地区大会の案内を差し上げました。

今年のテーマは「聴く力と伝える力で信頼アップ」です。

お客様の言葉に耳を傾け、自然な言葉のキャッチボールを通じて、お客様に満足していただける対応をめざすとともに、用件を簡潔にまとめ、正確に伝えることをトレーニングして、競技に臨んでいただきたいと思います。

地区大会まで残りわずかとなりましたが、もう一度今年のテーマをよく理解し、大会に臨んでいただきたいと思います。

また、今回惜しくも地区大会への出場を逃された皆様、地区大会の見学は自由です。

是非次年度のためにも、会場に来ていただきたいと思います。

# 2019年度 電話対応コンクール地区大会 開催のご案内

—聴く力と伝える力で信頼アップ—

## 1.開催場所・日時

＜北エリア＞ 2019年9月4日（水）

＜南エリア＞ 2019年9月5日（木）

栗東芸術文化会館さくら 小ホール

（JR栗東駅 東口徒歩5分）

\* 栗東駅に新快速は停車しません

栗東市糺2丁目1-28 電話077(551)1455



## 2.スケジュール（予定）



受付開始	_____	9 : 15
開会式	_____	10 : 00
競技開始	_____	10 : 30
昼食	_____	12 : 00
競技再開	_____	12 : 45
成績発表	_____	16 : 00

## 3.出場者

2019年7月16日(月)～8月2日(金)に実施しました「一次審査（居ながら方式）」の出場者510名のなかから選ばれた 成績上位者約100名が出場します。

\* 北エリア: 甲賀地区協会・東近江地区協会・彦根地区協会・長浜地区協会

\* 南エリア: 大津・高島地区協会、湖南地区協会

## 4.コンクール問題

テレコムフォーラム誌「4月号」またはユーザ協会 滋賀支部HPをご覧ください。  
審査項目等は、問題発表の際に「2019年度電話対応コンクール審査委員の方へ」  
に開示されていますので、ご参照願います。

## 5.競技についての留意事項

- (1) 競技時間は競技者の第一声から始め、留守番電話の終話までを計測します。  
留守番電話の録音時間が30秒を超えた時点で通話は切断され競技が終了します。  
なお、3分を超えた場合は15秒毎に審査委員1名につき1点を減点します。
- (2) 審査基準①最初の印象(5点)②基本スキル(20点)③コミュニケーションスキル(20点)  
④情報・サービスの提供(20点)⑤最後の印象(5点)⑥顧客満足評価(30点)の6項目で評価します。  
昨年度から顧客満足度の評価に重点が置かれています。
- (3) 各エリア上位25名の方は10月10日（木）開催の滋賀大会へ出場していただきます。

## 6.その他

- ・栗東芸術文化会館には、喫茶室「nature salon de cafe Apry」があります（食事）
- ・昼食を持参の場合、会場には飲食スペースがありますのでご利用ください。
- ・昼食・交通費・駐車場料金は自己負担でお願いいたします。

# 各種セミナー開催のご案内

## 1. ICT&コミュニケーションセミナー

- 開催日 2019年11月6日（水）
- 開催時間 13：30～15：30
- 開催場所 ピアザ淡海 3階305会議室
- 内容 第1部 ビジネス市場におけるNTT西日本の取組  
講師：海老原 順二 **13：30-14：00**  
(NTT西日本 滋賀支店 ビジネス営業部 営業部門長)



- 第2部 山田雅人 かたりの世界  
講師：山田 雅人 **14：00-15：30**

落語でも、漫談でも、一人芝居でもないマイク1本、スポットライトひとつの話芸で感動を与える

講演テーマ・申込方法等詳細は、10月号でご案内します。

## 2. コミュニケーションセミナー

- 開催日 2019年12月3日（火）
- 開催時間 15：00～16：30
- 開催場所 びわ湖ホテル 瑠璃の間
- 講師 大山 加奈 氏
- テーマ 「繋ぐ～バレーボールが教えてくれたこと～」

元バレーボール女子日本代表  
力強いスパイクを武器に日本をアテネ五輪へ導いた



申込方法等詳細は、10月号でご案内します。

# 耳寄り情報のご提供

## 1. 「ウイルスメール攻撃への対応訓練」のご案内

### 会員様は毎年1回“無料”で実施できます

被害者であるはずのあなたの会社が時として加害者になることも。

ユーザ協会では会員を対象に無料で「標的型攻撃メール予防訓練サービス（1会員最大10名無料）」を提供しています。

是非、この機会に自社の実態を把握するためにも是非一度トライしてください！！

メールは様々な危険の橋渡し役になっている！

只今、第6回申込受付中！！

申込期間：8月26日（月）～9月25日（水）

詳細は滋賀支部ホームページをご覧ください！



pixta.jp - 3042785

## 2. インターネット学習「eラーニングサービス」のご案内

### 会員様は“無料”

### いつでもどこでも、社員研修を実施できます

会員企業様を対象に「eラーニング」を無料体験いただけます。

「講習に参加する時間が無い」という方でも、パソコンやスマートホンで、“いつでも” “どこでも” 学習することが可能となります。

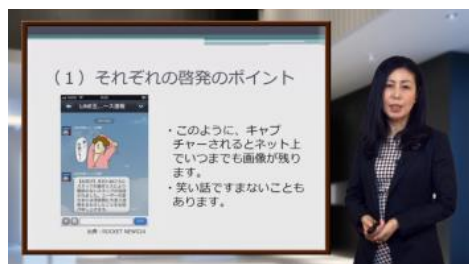
企業研修のスタンダードになりつつある「eラーニング」を是非ご体験ください。

#### 新メニューが登場《SNSコンプライアンス研修》

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。



只今、第7回申込受付中！！

申込期間：9月17日（火）

詳細は滋賀支部ホームページをご覧ください！