



(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 <https://www.pi.jtua.or.jp/shiga/>

E-mail shigatiku@jtua.or.jp

☆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。

2020年度 電話対応コンクールがいよいよスタート！

2020年度の電話対応コンクール問題が、情報誌「テレコム・フォーラム」4月号に掲載されました！
出場をご検討の皆様は、是非ご確認をお願いいたします。

昨年度、滋賀支部における電話対応コンクールへのエントリー数は510名でした。
たくさんの皆様にご参加いただき誠にありがとうございました。
その結果、全国第3位のエントリー数となり、全国大会への出場枠が1名追加となりました。
昨年に引き続き、滋賀県代表は2名選出となります。

今年度もさらに多くの方に参加いただくため、また、初めて参加を検討されている方にも安心して
取り組んでいただけるよう「チャレンジセミナー」のカリキュラムを見直しました。

この「チャレンジセミナー」は、午前は「初参加者」対象にしたカリキュラムで、午後からは「今年度の
問題に対する傾向と対策」を盛り込んだ内容になっています。

2020年6月16日(火)に南草津会場、6月23日(火)に彦根会場、
6月24日(水)に大津会場にて 開催予定です。詳細については、5月号にて
ご案内いたします。今年も多数の皆様からのお申し込みをお待ちしております！

次ページには、昨年の滋賀県代表選手のインタビューを特集で掲載しています。
是非ご覧ください。



2020年度 ※ 「ウイルスメール攻撃対応訓練」のご案内

※正式名称：標的型攻撃メール予防訓練サービス

ウイルスメールに対する社員教育はできていますか？
一度、確認してみませんか？

「ウイルスメール攻撃対応訓練」を会員様限定で、無料で実施しています。
(年1回・1会員10メールアドレスまで)
今年度の第1回お申込みは、4月9日(木)からスタートします。
詳細情報および、エントリー方法など、ユーザ協会滋賀支部ホームページを
ご覧ください！

<URL : <https://www.pi.jtua.or.jp/shiga/>>



【日経新聞から抜粋】

企業や研究機関の重要情報を狙い、ウイルスを仕込んだメールを送りつける「標的型メール攻撃」が猛威を振るっている。
標的型攻撃メールは、添付ファイルを開いたり記載のURLをクリックするとウイルスに感染し、ネットワークに侵入され情報を抜き
取られる。送信先の組織や仕事に合わせた自然なやりとりを偽装したケースもあり、「添付ファイルを疑わずに開かせようと、
手口が巧妙化している」と分析している。

電話応対コンクールを社員教育に生かしてほしいです。

パナソニック株式会社 アプライアンス社

北村 氏

◆公益財団法人日本電信電話ユーザ協会の電話応対コンクールに何年前から参加されていますか？
1971年ごろから、継続して50年近く出ています。

◆どのような方法で出場者を選ばれましたか？
研修を受ける重要な機会として広く声掛けをしています。各部門から出てきたメンバーを社内予選会をして選出しています。

◆会社として何かサポートや応援はありますか？
社内資格ですがマネーインストラクターがいるので、マンツーマンの練習を週に1時間から2時間ほど行っています。話し方の練習から行う場合もあります。私も創業者の松下幸之助が経営理念に謳った「お客様第一」という考えをもとに、お客様に接するいろんな機会はありますが、お客様と直接話す電話は大切なことだから継続しています。

◆全国大会に出場される選手に特別なサポートや応援はされたことはありますか？
パナソニックとして全国大会に出る方には練習の機会を与えています。本人にとっては通常業務と練習時間をうまく調整するタイムマネジメントを体感する良い機会だったと思います。

◆出場者の意識や行動は変わりましたか？
元々、元気でしたが、受け答えに自信がついたと思います。取引先との応対もとても良くなったと思います。考えて応対しているというのをもよく伝わります。



課長 北村氏

「電話の単なる手段の一つとしていたが、奥深いところまで考えてきたことに驚かされた。深く改めたい」と話している北村氏。

◆今年も出場を予定されていますか？
今年も対象メンバーの誰かにチャレンジしてもらおうと考えています。

◆その理由はありますか？
先ほどもお話しましたが、基本応対を学ぶことで創業者の思いの通り、お客様との接点の重要性を認識してもらうのが目的の一つです。

◆電話応対コンクールを活用して会社にどのような変化を望まれますか？
当たり前のことをしっかりと対応することや相手の思いやること、お客様に対してだけでなく、社内のコミュニケーションの場でも大切と理解することが重要と考えています。電話応対が仕事に良い影響を与えられる、経営貢献の大切なツールだと思っています。

◆参加されていない企業様に一言
時代の流れはどんどん変化していきませんが、電話は企業の信頼を勝ち得る大切な手段の一つだと考えます。特に若手教育は最初が大切ですよ。お客様にどう思われるかを考えるだけでも、今後が変わってくると思います。

コンクール出場者

中村 尠 氏

◆昨年コンクールに参加されたのは会社からのすすめですか？ご本人の意思ですか？
会社からのすすめがきっかけでしたが、個人にもぜひ出たいという思いはありました。

◆練習で得られたことはありますか？
応対技能はもちろんです。一番大きいのは考え方の変化です。相手が何を求めているのか、気持ちよく話してもらうにはどうしたらいいか、常に意識するようになりました。

◆コンクール出場に向けて何について一番苦労されましたか？
練習時間の確保です。私は設計業務が本業でして、当然そこには私の能力の100%を費やすことが求められています。しかし一方でコンクールで結果を目指す以上、こちらにも100%以上の力を充てなければいけません。100%しかない時間から200%を捻出することに非常に苦労しました。試行錯誤しましたが、最終的には日々隙間時間に「良い応対とは？」を考えるようになり、どうしても足りない場合は家で練習していました。

◆職場の上司や同僚の協力は得られましたか？
職場のみならず社内ネットにも大々的に取り上げていただき、想定以上にたくさんの方から応援して頂き、本当に嬉しかったです。

◆全国大会の切符を手に入れたときの気持ちは？
うれしかった気持ちと驚きが半々でした。



滋賀県代表 中村氏



右側：指導をされた中村さん

◆全国大会で応対された気分はどのようなものでしたか？
周りは本業で電話応対をされてる方ばかりで緊張しましたが、「こんな舞台で戦えるんだ」という楽しさの方が大きかったです。

◆ご自身が出場されて何か変化はありましたか？
応対技能に少し自信を持てるようになったことで、余裕ができたがもつとも大きいと思います。余裕ができた分、相手が一番して欲しいことは何だろう？どうすれば喜んでもらえるだろう？等と考えられるようになりました。最近では更に一歩踏み込んで、相手に動いてもらうためには応対にどんな感情を乗せたらよいのだろうか？とも考えるようになりました。

◆この経験を今後どのように生かしたいですか？
いつか職場の電話応対意識に問題提起できたらなと思います。また、電話のみならず相手を思いやる応対を意識していきたいです。思いやりのある「話せる技術者」が私の目標です。

◆コンクールは参加したほうがいいですか？
参加したほうがいいです。ビジネスで最低限必要な応対技能は比較的簡単に、意識を変えれば身に付きます。その契機としてこのコンクールは最適です。

◆コンクールに参加された一番のメリットは何ですか？
「自分の意識改革」。「多くの人のつながり」。この二つを得られたことです。

NTT西日本 関西116センター (滋賀) 則岡 氏



則岡 氏 (センター所長)

◆公益財団法人日本電信電話ユーザ協会の電話応対コンクールに何年前から参加されていますか？

◆どのような方法で出場者を選ばれましたか？

◆会社として何かサポートや応援はありますか？

◆全国大会に出場される選手に特別にサポートや応援をされたことはありますか？

◆今年も出場を予定されていますか？

◆全国大会まで出場されることで会社の雰囲気や応対について意識は変わりましたか？

◆出場者の意識や行動は変わりましたか？

◆今年も出場を予定されていますか？

◆その理由は何ですか？

◆応対コンクールを活用して会社にどのような変化を望みますか？

◆参加されていない企業様に一言

◆お客様応対は応対品質だけでなくもっと先のことを考えることが大切で奥深いものです。

コンクール出場者

藤田 晃浩氏



滋賀県代表 藤田氏 (関西116センター (滋賀))

◆昨年コンクールに参加されたのは会社からのおすすめですか？

◆練習で得られたことはありますか？

◆コンクール出場に向けて何について一番苦労されましたか？

◆職場の上司や同僚の協力は得られましたか？

◆この経験を今後どのように生かしたいですか？

◆全国大会の切符を手に入れた時の気持ちはどうなものでしたか？

◆全国大会という最高の場で応対された気分はどんなものでしたか？

◆全国大会に出場されて得られたものはありますか？

◆この経験を今後どのように生かしたいですか？

◆出場されて今までと何か変化はありましたか？

◆コンクールに参加された一番のメリットは何ですか？

◆この経験を今後どのように生かしたいですか？

2020年度電話対応コンクール募集要項・スケジュール



第58回全国大会（東京都）で奮闘する、滋賀県代表 中村さん（左）と藤田さん（右）

エントリー方法 & 全国大会までのスケジュール

■ **申込期間** : 2020年6月15日(月)～7月3日(金)

■ **申込方法** : ユーザ協会滋賀支部ホームページにある
エントリーフォームよりお申し込み下さい。
(URL: <https://www.pi.jtua.or.jp/shiga/>)
別途ご案内させていただきます。

■ **予選期間** : 2020年7月13日(月)～7月31日(金)
10:00～12:00 /
13:00～17:00 *土・日除く
※ご希望の時間にエントリーして下さい。

■ **予選方法** : 参加者が事前に申し込まれた電話番号に
接続し、対応内容を審査します。
(電話録音(居ながら)方式)

■ **参加費用** : 1名 3,000円(税別)(税別)
滋賀支部会員 無料 (1事業所20名まで)
*20名以上出場の場合はご連絡下さい。

■ **対応問題** : 情報誌テレコム・フォーラム4月号及び
ユーザ協会滋賀支部ホームページ
(URL: <https://www.pi.jtua.or.jp/shiga/>)に
掲載されています。

■ **その他** 「審査結果シート」1名 1,000円(税別)
ご希望の方は予選エントリー時にお申し込み
下さい。

■ **問合せ先** : (公財) 日本電信電話ユーザ協会 滋賀支部
TEL 0120-523-4326

■ **チャレンジセミナー**
(初めて参加される方は、午前・午後両方受講して
ください)

6月16日(火) 草津市民交流プラザ(南草津会場)
6月23日(火) ひこね燦パレス(彦根会場)
6月24日(水) 大津市ふれあいプラザ(大津会場)



■ **予選** (電話録音(職場に居ながら)方式)
7月13日(月)～7月31日(金) *土・日除く



■ **地区大会 対策セミナー**
(地区大会へ参加される選手、指導者の方向けの
セミナーです。*自由参加)
8月20日(木) 草津市民交流プラザ(南草津会場)



■ **地区大会**
9月2日(水) 栗東芸術文化会館「さくら」北エリア
9月3日(木) 栗東芸術文化会館「さくら」南エリア



■ **県大会 対策セミナー**
(県大会へ参加される選手、指導者の方向けの
セミナーです。自由参加です。)
9月24日(木) 草津市民交流プラザ(南草津会場)



■ **滋賀県大会**
10月7日(水) 栗東芸術文化会館「さくら」



■ **全国大会** 広島県広島市
11月20日(金) 広島市文化交流会館