

第69回

電話対応コンクール 東京大会【Remote】

2021年10月5日（火）

当日の大会模様は13時よりインターネットで配信

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



主催  公益財団法人日本電信電話ユーザ協会 東京支部

後援

NTT東日本 東京事業部
株式会社NTTドコモ
NTTコミュニケーションズ株式会社

はじめに

錦秋の候、皆様におかれましては益々ご清祥のこととお慶び申し上げます。

また、新型コロナウイルス感染症が拡大している中、大変なご苦勞をされていることとお察し申し上げます。

さて、2021年度の電話対応コンクール東京大会につきましては、一向に衰えの気配を見せないコロナウイルス感染状況を踏まえ、昨年と同様に感染リスクの少ない録音審査方式による競技とオンライン配信とを組み合わせたコンクール開催と致しました。

更に運営に携わる役員・審査委員や事務局スタッフについても、必要最小限で実施するなど、徹底した感染症対策を推進してまいります。選手や企業の皆様にとって有益な事業として最大限努力してまいりますので、何卒ご理解の程よろしくお願い申し上げます。

なお、10月5日の大会当日は10月1日に事前収録した選手の競技音声等を13時からオンラインで配信させて頂く他、17時を目途に審査結果発表等を行いますので、是非ご覧頂きますようお願い申し上げます。

大会当日の放映スケジュール

1. 開 会 式 13時00分

・大会本部長挨拶及び競技説明 道場大会本部長

2. 競技音声配信 13時05分

・競技番号1番～62番(一挙配信)

音声配信終了 16時20分

～ 審 査 結 果 発 表 準 備 ～

3. 審査結果発表(ライブ中継) 17時00分

(1) 主催者挨拶 中野大会会長

(2) 審査委員紹介 審査委員の皆様

(3) 入賞者発表 道場大会本部長

(4) 優勝・優秀賞表彰状読み上げ 中野大会会長

(5) 審査委員講評 審査委員長

(6) リモートインタビュー 優勝・優秀賞受賞者

配 信 終 了 18時00分

出場選手名簿

<敬称略>

NO	競技No	地区協会名	氏名	会社名	記事
1		千代田	羽矢 圭佑	NTT コムエンジニアリング株式会社	
2		千代田	小松 ひかる	株式会社ニュー・オータニ	
3		千代田	江口 真由	株式会社帝国ホテル	
4		千代田	藤野 友加里	佐川急便株式会社 千代田営業所	
5		千代田	後 藤 歩	みずほ証券株式会社	
6		千代田	井上 雅美	SMBC日興証券株式会社	
7		千代田	茂泉 有紀	みずほ証券株式会社	
8		千代田	坂本 訓一	NTT コムエンジニアリング株式会社	
9		千代田	手塚 亜優美	株式会社ビジネス・ブレイクスルー	
10		千代田	藤田 美歩	NTT コムエンジニアリング株式会社	
11		千代田	渡部 高広	NTT コムエンジニアリング株式会社	
12		千代田	沢田 俊太郎	NTT コムエンジニアリング株式会社	
13		東京中央	池田 純子	株式会社ロイヤルパークホテル	
14		東京中央	福間 貴子	みずほ証券株式会社	
15		東京中央	島袋 幸恵	みずほ証券株式会社	
16		東京中央	新井 絵里菜	みずほ証券株式会社	
17		港	渡辺 恵	株式会社NTT東日本-南関東 テクニカルサービスセンタ 東京第一フロント	
18		港	大和 亜美	株式会社NTT東日本-南関東 テクニカルサービスセンタ 東京第一フロント	
19		港	千葉 かおり	株式会社NTT東日本-南関東 テクニカルサービスセンタ 東京第二フロント	
20		港	亀井 知子	株式会社NTT東日本-南関東 テクニカルサービスセンタ 東京第二フロント	
21		港	江崎 富貴子	フィデリティ証券株式会社	
22		港	谷脇 悠香	SBI損害保険株式会社	
23		東京南	宮城 紋	株式会社JALナビア	
24		東京南	橋村 敬義	SMBC日興証券株式会社	
25		東京南	真鍋 舞	東海旅客鉄道株式会社	
26		東京南	三浦 ひとみ	みずほ証券株式会社	
27		東京南	西崎 佳子	株式会社JALナビア	
28		東京南	櫻井 里紗	SBIビジネス・イノベーター株式会社	
29		新宿	石川 晴美	株式会社SBI証券	
30		新宿	山下 真悠	株式会社MAYA STAFFING	
31		新宿	山本 貴輝	株式会社MAYA STAFFING	

出 場 選 手 名 簿

<敬称略>

NO	競技No	地区協会名	氏 名	会 社 名	記 事
32		新宿	大 高 美 紀	創価学会本部	
33		新宿	持田 英理子	株式会社SBI証券	
34		新宿	倉 田 幸 枝	SMBC日興証券株式会社	
35		新宿	原 田 陽 子	SBIビジネス・イノベーター株式会社	
36		新宿	井 口 恵 弥	株式会社SBI証券	
37		新宿	比毛 佳代子	三井住友カード株式会社	
38		池袋	三 上 睦 子	NTTファイナンス株式会社	
39		池袋	小杉 裕美子	SMBC日興証券株式会社	
40		池袋	市 成 茜	株式会社NTT東日本-南関東 テクニカルサービスセンタ 東京第一フロント	
41		池袋	池 永 麻 希	株式会社エイブル	
42		池袋	城谷 美沙里	東京海上日動火災保険株式会社	
43		池袋	館 山 翔 太	NTTファイナンス株式会社	
44		池袋	金澤 富士枝	株式会社NTT東日本-南関東 テクニカルサービスセンタ 東京第一フロント	
45		池袋	河 野 信 二	株式会社NTT東日本-南関東 テクニカルサービスセンタ 東京第一フロント	
46		上野	大日向 敦子	新明和工業株式会社	
47		上野	古俣 由美香	株式会社アルファネット	
48		上野	林 優 里	株式会社アルファネット	
49		上野	矢 口 雄 大	株式会社タカヨシ	
50		上野	佐々木こころ	株式会社アルファネット	
51		東京東	谷 竜 馬	日興ビジネスシステムズ株式会社	
52		東京東	原田 めぐみ	ライオン株式会社	
53		東京東	廣橋 千枝乃	株式会社不二家システムセンター	
54		東京東	伊 藤 ル ミ	ライオン株式会社	
55		武蔵野中央	石 井 有 香	株式会社阪急阪神ホテルズ 吉祥寺第一ホテル	
56		武蔵野中央	福 山 麗 子	個人参加	
57		武蔵野中央	富 永 健 太	みずほ証券株式会社	
58		多摩中央	上 田 直 人	株式会社セレモア	
59		多摩中央	松本 亜佑美	SOMPOコミュニケーションズ株式会社	
60		多摩中央	熊 崎 美 春	佐川急便株式会社 三多摩営業所	
61		西東京	高 城 愛	京王プラザホテル八王子	
62		西東京	堤 愛 美	佐川急便株式会社 相模原緑営業所	

競技の解説と競技上の注意事項

録音審査競技の手順

本大会は、1953年（昭和28年）から毎年開催しており、今回で第69回を迎えました。

8月に開催された各地区大会（録音審査）の参加者564名の中から代表に選ばれた62名の選手により、対応内容から企業イメージがどう作られたか、「顧客満足度」を競うものです。

選手は、競技問題に基づく模擬対応者との電話対応により技を競います。競技時間は3分以内です。

本大会における競技時間並びに時間計測は下記のとおりであり、事前に送付した手順書に沿って対応頂きます。

- ①あらかじめ指定された電話番号に模擬対応者が電話をかけます。
- ②選手は模擬対応者からかかってきた電話を受け、模擬対応者の説明に沿って番号を名乗ります。
- ③計測は、選手の第一声から始め、選手の終話（受話器を置いた）時点までを計測します。

選手の第一声から選手の終話までが、審査の対象になります。

選手の第一声から計測して3分を超えた場合には、15秒毎に審査委員1名につき1点を減点します。

以上、選手の競技につきましては、事前に行われた抽選順に基づいて10月1日（金）に収録を行いました。

審査方法

10月5日（火）の大会当日には、10月1日（金）に収録した選手の競技音声を基に競技順に審査を実施致します。

審査にあたりましては、競技に先立ち標準対応者の音源を利用して審査委員が採点し、採点の目線合わせを行った結果をもって標準点数とします。

審査基準に基づき、審査委員の持ち点を各自100点とし、5名の審査委員の合計点により順位を決定します。同点が生じた場合は、審査委員の最高点と最低点の差分の少ない競技者を上位とします。

表彰

入賞者は、優勝1名、優秀賞3名、優良賞10名及び特別賞6名の計20名とします。

なお、優勝・優秀賞に輝かれた上位4名の入賞者の方には11月2日（火）にリモートで開催されます第60回全国大会に、東京代表として出場していただきます。

2021年度審査基準

以下の6項目で審査します。合計点は100点です。

①最初の印象（初期対応）5点

審査ポイント 第一声から本題に入るまでの印象をチェックする。

■社名等の名乗り、挨拶、取り次ぎ方、相手もしくは用件の確認等、電話の初期対応全般

②基本対応スキル20点

審査ポイント 語調、語感、間、言葉遣い等、自然な話し方であるかどうかをチェックする。

■声の大きさ、話すスピード、自然な抑揚、声の表情、声柄、間、発声、発音、歯切れのよさ、敬語、対応用語、相づち、口癖、場にあった表現の工夫等

③コミュニケーションスキル20点

審査ポイント 傾聴力、共感力、手際、機転、説明の仕方等コミュニケーションスキルをチェックする。

■要点の把握、聴きとる力、訊きだす力、説明力、処理の仕方、手際の良さ等

④情報・サービスの提供20点

審査ポイント 確かな情報、業務知識を持って、情報やサービスをお客様へ提供できたかチェックする。

■情報提供力、業務知識、信頼性、企業アピール力、自然なセールストーク等

⑤最後の印象5点

審査ポイント 電話の最後（クロージング）、余韻効果をチェックする。

■終わりの挨拶、名乗り、大事なことの繰り返し、受話器の扱い、切った後に残る余韻、会社へのイメージ等

⑥全体評価30点

審査ポイント 審査項目の(1)~(5)の評価が高いにもかかわらず、トータルとして良い印象を受けない対応があります。反対に、(1)~(5)の評価には問題があっても、好感の持てる対応もあります。それは、そこに(1)~(5)の評価とは別に、何か心を捉える満足感があるからです。電話対応全体から感じられる人間的な温かさや、一言に表れる思いやり、心くばりなどを、0点から30点の範囲で審査委員の裁量で加点してください。

例えば

- ・説明の仕方が要領よく、わかりやすかった。
- ・お客様から、必要な情報を上手に訊きだした。
- ・お客様に喜んでいただける提案であった。
- ・お客様から信頼を得られるような一言があった。
- ・今後もこの会社と取り引きしたいと思った。
- ・全体として温かみがあり、感じの良い対応であった。

2021年度電話対応コンクール問題

テーマ

「チャンスを活かして、お客様の信頼をつかむ」

今年度の問題のねらい

電話はお客様と企業をつなぐ貴重な接点です。かかってきた電話でお客様と話をすることは、お客様と対面して対応するのと同じくらいに価値があります。このチャンスを逃さず、お客様の満足を目指してプラスアルファの提案を行うことが大切です。

今年度の問題では、あなたは、ハウスクリーニングサービスを提供している会社の営業担当として、お客様からのお問い合わせの電話に対応していただきます。お客様のお問い合わせ内容をよく把握し、不明点が解消するように説明をしてください。また、この会社では、2021年度の重点取り組みとして「新規お客様の獲得」、「リピーターの拡大」、「お客様満足の向上」に取り組んでいます。現在は、社内の販売促進施策としてセールスコンテストを実施し、全社員一丸となってこの施策に取り組むことで、会社の業績向上を目指しています。お客様からのお問い合わせにしっかりと応えたとともに、この機会を逃すことなく必要な情報を収集し、お客様に喜んでいただける提案を行ってください。

コンクールに参加する皆さんは、様々な「お客様情報」を想定して、説明の仕方及び提案に必要な情報の聞き出し方のトレーニングを積んでから競技に臨んでください。

今年度の電話対応コンクール問題が、日常の電話対応業務に活かせることを期待しています。

■今年度の問題のポイント

- ①わかりやすく説明する。
- ②提案に必要な情報を収集する。
- ③お客様に喜んでいただける提案をする。

状況設定

会社名：株式会社ユーザークリーン 札幌営業所

対応日時：2021年11月2日（火）午後2時 対応時間は、「3分以内」です。

対応者（競技者）：北島 純（きたじま じゅん）社員（男女は特定しておりません）

お客様（模擬対応者）：電話でお問い合わせをしてきたお客様

問題

あなたは、(株)ユーザークリーン 札幌営業所で営業を担当している北島 純社員です。お客様からお問い合わせの電話を受けますので適切な説明を行ってください。また、会社の業績向上を目指して、お客様に喜んでいただける提案を行ってください。

▶ 株式会社ユーザークリーン 札幌営業所の情報

会社所在地	北海道札幌市中央区大通西14丁目7番地	営業時間	午前9時～午後8時（年中無休）
電話番号	フリーダイヤル 0120-20-6660（札幌市内限定のフリーダイヤル）		
URL	https://www.jtua.or.jp	E-mail	user@jtua.or.jp
企業理念	安心・安全・快適な暮らしを支える価値あるサービスをお届けする	従業員数	25名
業務内容	エアコン、キッチン、浴室等のハウスクリーニング事業	営業エリア	札幌市内

ホーム

サービス・料金

ご注文の流れ

お客様の声

お問い合わせ

よくあるご質問



<株ユーザークリーンのサービスについて>

日ごろのお掃除から、分解クリーニングなどの専門清掃まで、汚れの状態に合わせた洗剤や機材を使用し、お客様のご要望に合わせたプロのお掃除をご提供いたします。また、弊社では万全の新型コロナウイルスの感染防止対策により、安心と安全なサービスをお届けしてまいります。

■個別メニュー

メニュー	内容	目安金額 (税込) 所要時間
 エアコン	エアコン内部に潜むカビやホコリを高圧洗浄ですみずみまできれいに掃除 ・主な掃除箇所：エアコン本体、アルミフィン、ファン、外装パネル、フィルター	11,000円 約2時間
 キッチン	コンロの焦げ付きやシンク、蛇口の水アカなどの頑固な汚れも丁寧に除去 ・主な掃除箇所：ガス台またはIH、シンク、蛇口	16,500円 約2時間
 レンジフード	分解洗浄しファンやフィルターなど細かい部品に付いたしつこい油汚れもしっかり掃除 ・主な掃除箇所：外装カバー、本体内部、ファン、フィルター	16,500円 約2時間
 浴室	湿気によるカビや水アカ、皮脂汚れ、石鹸カスなど、それぞれの汚れに合った洗剤、方法で掃除 ・主な掃除箇所：浴槽、天井、照明、蛇口、シャワー	16,500円 約2時間
 洗面所	化粧品、整髪料などのしつこい固形の汚れや、カビ、水アカが付きやすい洗面台など、それぞれの汚れの種類・素材に適した洗剤、方法で掃除 ・主な掃除箇所：照明、鏡、洗面ボウル、蛇口	8,800円 約1時間
 フローリング	汚れやキズが付きやすいフローリングの汚れを床の素材に合わせた専用の洗剤でしっかり洗浄しワックスで保護 ・主な掃除箇所：フローリング	12帖：13,200円 約2時間半 10帖：11,000円 約2時間 8帖：8,800円 約1時間

■セットメニュー

内容	所要時間	割引金額
エアコンの洗浄 2台セット	約3時間	個別メニューの金額の合計から5,000円引き
キッチン+レンジフード 2か所セット	約3時間	
浴室+洗面所 2か所セット	約2時間半	
2部屋以上のフローリング	2時間半～3時間半	狭い方のお部屋の金額を50%割引

■オプションメニュー

内容	目安金額 (税込)	所要時間
エアコンの室外機 (据え置き型) の洗浄	4,400円	約1時間
防カビ・抗菌コート (浴室)	3,300円	約1時間
ソファクリーニング (3人掛け以内) (天然皮革の素材は対象外)	5,500円	約1時間

※オプションメニュー単体での注文はできません。

■ご注文の流れ

- ①お見積りのお申込み（無料）
ホームページからお申込みください。担当者より折り返しご連絡します。
また、お電話でも受け付けております。
- ②お見積りのための訪問
スタッフが訪問してお見積りをさせていただきます。所要時間は1時間以内です。
訪問日はお客様のご要望を承り決定します。
- ③お申込み
お見積り内容にご承諾いただきましたら作業日時を設定します。
- ④作業開始
ご承諾いただいた内容でお掃除作業を行います。
- ⑤お支払いについて
作業完了後ご確認いただいた上で、次のいずれかの方法でお支払いをお願いします。
現金、クレジットカード、銀行振込

■よくあるご質問

Q. メールでのお見積りはできますか？

A. 概算金額のご案内は可能ですが、お見積りは、スタッフが清掃先の現場にお伺いし、汚れ具合や素材の状態等を確認して、正確なお見積りを提出しています。

Q. 見積り後、お掃除を断っても大丈夫ですか？

A. 現場を見てお見積りをしますので、この内容をご検討いただいた上、ご承諾前であれば、キャンセルすることも可能です。

Q. プロのお掃除はどのように違うのですか？

A. レンジフードやエアコンなど分解できるものは、できる限り分解して細部まで洗浄し、頑固な汚れも専用の機材を使って徹底的に洗浄します。また、洗剤も一般に市販されているものとは違う、業務用の特殊な洗剤を使用しますので仕上がりも違います。

Q. どんな洗剤を使用するのですか？

A. 検査とテストを繰り返した安全性の高い洗剤を使用しています。落ちにくい汚れには強い洗剤を使用することもあります。人体には影響がありませんのでご安心ください。

Q. サービスの不備や事故があった場合には、補償をしてもらえますか？

A. 安全第一を心掛けて作業を行っておりますが、万一、作業中にそのようなことが起こった場合、弊社では、保険に加入しておりますのでご安心ください。最後まで責任をもって対応させていただきます。

Q. サービスの前に用意しておくことはありますか？

A. 高価な商品、貴重品などはあらかじめ保管、移動をお願いします。

Q. スタッフは何名で来ますか？

A. 通常1名でお伺いする場合がございます。日程や作業内容により2名以上でお伺いする場合がございます。

Q. 前回と同じ方をお願いすることができますか？

A. ご要望に応じて可能な限り前回と同じスタッフが担当します。

Q. 駐車場がないのですが大丈夫ですか？

A. お客様の敷地内に軽自動車（ワンボックスタイプ 高さ185cm前後、幅150cm前後）の駐車スペースがない場合は、近隣のコインパーキングを利用させていただきます。その際の駐車料金は、サービス料金に追加してご請求させていただきます。

過去3年間の受賞者

【凡例】・優勝及び優秀賞の方は全国大会出場者です。氏名の前にある表示が全国大会の成績です。
 ≪◎…全国大会優勝 ○…全国大会準優勝 ☆…全国大会優秀賞≫

<敬称略>

	【第68回 (R2. 10. 29)】	【第67回 (R1. 10. 10)】	【第66回 (H30. 10. 19)】
優勝	山下 恵 SOMPOコミュニケーションズ株式会社 池袋	☆佐々木 奈津子 東京海上日動火災保険株式会社 池袋	仲野 佳美 損保ジャパン日本興亜株式会社 上野
優秀賞	☆谷 竜馬 SMBC日興証券株式会社 東京東	☆敷波 真帆 SMBC日興証券株式会社 東京東	田中 由美 フィデリティ証券株式会社 港
	井上 雅美 SMBC日興証券株式会社 千代田	○葛馬 妙子 佐川急便株式会社 八王子営業所 西東京	山下 恵 SOMPOコミュニケーションズ株式会社 録音審査(新宿)
	谷口 勉 NTTコムエンジニアリング株式会社 千代田	萩原 日記 佐川急便株式会社 町田営業所 西東京	中井 志織 SOMPOコミュニケーションズ株式会社 新宿
優良賞	千葉 かおり 株式会社NTT東日本-南関東 港	杉浦 瑞恵 株式会社京王プラザホテル 録音審査(新宿)	橋野 紗里佳 SOMPOコミュニケーションズ株式会社 武蔵野中央
	小杉 裕美子 SMBC日興証券株式会社 池袋	武居 優希 SMBC日興証券株式会社 東京南	中谷 啓子 SMBC日興証券株式会社 録音審査(東京東)
	江崎 富貴子 フィデリティ証券株式会社 港	大和 亜美 株式会社NTT東日本-南関東 テクニカルサービスセンタ 東京第一フロント 池袋	谷 竜馬 SMBC日興証券株式会社 東京東
	倉田 幸枝 SMBC日興証券株式会社 新宿	坂本 梨沙 SMBC日興証券株式会社 上野	木村 真太郎 損害保険ジャパン日本興亜株式会社 上野
	武居 優希 SMBC日興証券株式会社 東京南	仲野 佳美 損害保険ジャパン日本興亜株式会社 上野	島袋 幸恵 みずほ証券株式会社 東京中央
	葉本 千佳子 NTTクラリティ株式会社 上野	須川 匠 東京海上日動火災保険株式会社 録音審査(新宿)	大野 舞 株式会社SBI証券 港
	三上 睦子 NTTファイナンス株式会社 池袋	相川 佳己 ジャパンアシストインターナショナル㈱ 千代田	城戸 光彦 SOMPOコミュニケーションズ株式会社 録音審査(多摩中央)
	佐久間 香織 みずほ証券株式会社 上野	渡辺 恵 株式会社NTT東日本-南関東 テクニカルサービスセンタ 東京第一フロント 録音審査(港)	長瀧 桃子 みずほ証券株式会社 池袋
	阿部 茜 佐川急便株式会社 台東営業所 上野	内山 知香 ㈱ウェルネストコミュニケーションズ 港	坂本 訓一 NTTコム エンジニアリング株式会社 録音審査(千代田)
	佐藤 美紀子 個人参加 東京南	亀井 知子 株式会社NTT東日本-南関東 テクニカルサービスセンタ 東京第二フロント 録音審査(港)	林 優里 株式会社アルファネット 上野

<敬称略>

大会役員

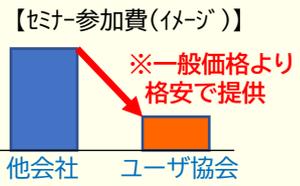
大会会長	中野 武夫	みずほ信託銀行株式会社
大会本部長	道場 正史	協会 東京事業推進部

※審査委員は当日のライブ中継でご紹介いたします。

会員特典(東京支部)

各種研修やセミナーへ格安な会員価格で参加

- 電話対応教育やビジネスマナー研修、ICT関連セミナーを**無料もしくは格安**で受講できます。
- 電話対応教育で一定人数が集まる場合は、出張研修も行います。
- 著名人による経営に役立つセミナーも開催しています。



標的型攻撃メール予防訓練

【訓練の流れ】

- 標的型攻撃メール(模擬)の送信
- 送信先の開封状況等のレポート報告
- Web教育コンテンツ送信による標的型攻撃メール予防に関する学習

※1会員事業所：1回/訓練対象：10メールアドレス



いつでもどこでも eラーニング

- パソコンやスマートフォンで、いつでもどこでも学習が可能となります。
- 講義&テストでより効果的な学習体系を構築しており、個々の習熟度に応じた学習が進められます。

【主なメニュー】

情報セキュリティ/コンプライアンス/ビジネスマインド/ビジネススキル/生産性向上 他



インターネット・セミナー 計600以上の豊富なコンテンツ

- IT、パソコン
- 一般経営 ■法律
- 労働(労務)
- 税務、財務、経理
- 人材育成 ■政治経済
- 著名人 ■実務家
- 環境、高齢化
- 健康、ライフスタイル

ビジネスにすぐに役立つ情報を毎月届け

- ちまたで話題になっている**ICT(情報通信技術)**の最新動向や企業様での導入・活用事例、電話対応・ビジネスマナーに関するノウハウなど、**ビジネスに役立つ情報満載の会報誌**を毎月お届けします。
- 会報誌のほかにも協会ホームページに情報を掲載しており、インターネット利用でご覧になれます。



会員紹介ホームページの新設

会員企業様の事業等をPRできる「**会員紹介コーナー**」を新たに設置しました。

【紹介させて頂く内容】

- ①会員企業名
- ②業種又は事業内容
- ③会員企業PR(200文字以内)
- ④会員特典(100文字以内)
- ⑤関連する写真等
- ⑥会員企業様ホームページ紹介(リンク)

テレワーク導入支援パッケージ

テレワーク導入における課題	課題を解決するICTツール	ユーザ協会会員特典内容
同僚や上司と顔をあわせずに仕事をすけど、社内の連携が心配...	Web会議ツールの導入(ひかりクラウド・スマートステイ)	最大3か月間無償提供
在宅勤務だと社員の勤務状況がリアルタイムに把握しづらい...	クラウド勤怠管理の導入(おまかせはたらかずサポートサービス)	

ICT活用問い合わせ会員専用窓口

- 業務の効率化・働き方改革・テレワークの導入など、ICTを活用した業務改革を進めたいが、何から始めて良いかわからない!
- ICT技術の活用に関して、専門家のアドバイスをお願いしたいが、どこに問合せたら良いかわからない!
- 最近、サイバー攻撃などの話を聞くが、自社のセキュリティ対策が不安!
- 自社の業務改革について、具体的にコンサルティングしてほしい!

このようなお悩みやご要望などありませんか?

NTT東日本・NTTドコモ・NTTCSへ問い合わせ

2021年度(10~3月期)

ICTセミナー・著名人セミナー の今後の開催予定(東京支部・山梨支部)

日本電信電話ユーザ協会東京支部・山梨支部では、ICT技術を活用した業務の効率化などについて、事例を交えて分かりやすい情報を数多く提供すると同時に、お客様の見識を一層高めて頂くため、著名人による各種セミナーを実施してまいります。どうぞご期待ください。

開催日時	内 容 (2021年9月現在)
10月13日(水) 15:00~16:30 〔オンライン〕	倒産の危機から這い上がった素人女将による旅館改革への挑戦 〔㈱陣屋 代表取締役女将 宮崎 知子氏 〕 申込受付中!
10月15日(金) 14:00~17:00 〔オンライン〕	セキュリティ対策セミナー(第2弾) 【第1部】サイバー空間における脅威の現状と対策〔警視庁サイバ-セキュリティ対策本部〕 【第2部】IPAの情報セキュリティ5ヶ条、Windows11の概要等〔マイクロソフト(株)〕 【第3部】DX時代の大前提!!『ゼロトラスト・セキュリティ』を知る〔NTT東日本〕 【第4部】サイバー攻撃に備えるセキュリティ保険の必要性等 〔MS&ADインターリスク総研(株)〕 申込受付中!
10月27日(水) 15:00~16:30 〔オンライン〕	逆境に負けない強い中小企業の在り方~withJDI afterJDIの時代に向けて 〔㈱minitts 代表取締役 中村 朱美氏 〕 申込受付中!
11月12日(金) 13:30~16:30 〔オンライン〕	関東・東京合同経営セミナー2021 【第1部】セキュリティ対策〔警視庁サイバ-セキュリティ対策本部〕 【第2部】ICT活用orDX推進〔NTT東日本〕 【第3部】特別講演~ 橋下 徹氏 間もなく受付
12月6日(月) 〔オンライン〕	内容未定〔アーティスティックスイミング 日本代表ヘッドコーチ 井村 雅代氏 〕
1 月 〔オンライン〕	2021年経済総括と今後の見通し 〔㈱ビジネス・ブレイクスルー 大前 研一氏 他〕 内容未定〔青山学院大学陸上競技部監督 原 晋氏 〕
2 月	(コロナ禍でも業績を伸ばしている経営者による特別講演)
3 月	内容未定〔㈱ビジネス・ブレイクスルー 大前 研一氏 他〕



宮崎知子氏



中村朱美氏



橋下徹氏



井村雅代氏



大前研一氏



原晋氏

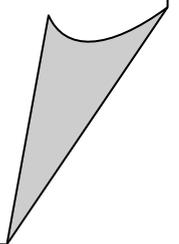
- (注)1.著名人講演に併せてICTセミナーを実施する場合があります。
2.開催予定時期や内容については、諸事情により変更する場合があります。
3.上表以外にも、適宜ICTに関する情報提供セミナーを開催します。
4.セミナーの詳細については、東京支部ホームページをご覧ください。⇒<https://www.pi.jtua.or.jp/tokyo/>

【問い合わせ先】

(公財)日本電信電話ユーザ協会 東京支部 ☎03-3740-9401 E-Mail : ut-tokyo@jtua.or.jp



—メモ—





DISCUSSION



LISTENING

チャンスを活かして、
お客様の
信頼をつかむ



CONNECTION



MESSAGE

COMMUNICATION

ANNIVERSARY 第60回 COMPETITION

電話対応コンクール 全国大会

開催日 2021年11月2日(火)



優勝者には総務大臣賞が授与され、
優勝者・準優勝者には「電話対応技能検定2級」が
出場者には「電話対応技能検定3級」が付与されます。

当日は、大会の様様をインターネットで配信!!

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

主催 / 公益財団法人 日本電信電話ユーザ協会

後援 / 総務省、日本商工会議所、全国商工会連合会、一般社団法人電気通信事業者協会、一般社団法人日本コールセンター協会、公益社団法人企業情報化協会、東日本電信電話株式会社、西日本電信電話株式会社、エヌ・ティ・ティ・コミュニケーションズ株式会社、株式会社NTTドコモ

●お問い合わせはユーザ協会各都道府県支部へ

公益財団法人 日本電信電話ユーザ協会 東京都千代田区東神田2-6-9アルテビル東神田II9階 0120-20-6660 ユーザ協会 <https://www.jtua.or.jp>