公益財団法人日本電信電話ユーザ協会

鳥取県支部ニュース

2022年6月号

―経営の加速につながる電話応対教育とICT活用推進を―

公益財団法人日本電信電話ユーザ協会
鳥取県支部
〒680-0007 鳥取県鳥取市湯所町2-258
TEL 0857-39-2525/FAX 0857-39-2526
URL https://www.pi.jtua.or.jp/tottori/

2022年度 第61回 電話応対コンクール
テーマ「聴く力、伝える力を磨き、応対力アップ」

2022年度は、予選大会(電話による録音、審査)を実施します。予選大会までの参加も可能です!!

電話応対コンクールへのご参加により、日頃の電話応対の振り返りや他社様の取り組み状況の把握、電話応対全般に対する意識向上等を図ることができます。

今年度の問題のポイントは ①お客様からの用件の聴き取りは正確に ②伝言は簡潔に、分かりやすく ③社内の人との応対は迅速に、の3点です。

今年度も多くの企業・事業所様のご参加、多くの皆様のチャレンジをお待ちしております。

なお、本年度の全国大会は**11月18日**にKDDI維新ホール(**山口市**)で開催予定です。

○今年度の問題はユーザ協会HPに掲載しています
(https://www.jtua.or.jp/education/concours/)

○鳥取県における各種スケジュールは下記のとおりです。なお今後の社会情勢等により変更・中止となる場合があります。最新情報は鳥取県支部のホームページでお知らせします。

	日　　程	場 所 ・ 方 法 等
事前研修 ※同封あり	6月1日(水)～	Web映像視聴
鳥取県予選大会 ※同封あり	7月25日(月) 7月26日(火) 7月27日(水)	・左記の希望日に電話による録音、審査 ・参加者指定の電話へ模擬応対者が電話をかけ、応対内容を録音
予選大会結果通知	9月2日(金)予定	・申込責任者宛て結果を送付 (審査コメント・音源CD送付)
鳥取県大会サポート研修	9月16日(金)	倉吉未来中心
鳥取県大会	10月12日(水)	ホテルニューオータニ鳥取
全国大会	11月18日(金)	KDDI維新ホール(山口市)

※事前研修・予選大会の申込方法等については同封資料をご参照ください。

2022年度 第25回 企業電話応対コンテスト　受付開始！

今年度の企業電話応対コンテストの受付を5月より開始しております。

企業電話応対コンテストとは、弊協会の専門スタッフが「仮のお客さま」となって企業・事業所様へお電話し、その際の電話応対について専門家が客観的に評価を行うものです。結果は「報告書」にして改善アドバイスをフィードバックいたします。優秀企業は表彰いたします。

■ 受付期間　5月1日(日)～7月20日(水)
7月下旬～9月中旬に参加企業へお電話します。結果発表及び表彰は11月です。

■ 参 加 料　一般　14,300円(税込)　／　会員　11,000円(税込)
※いずれも、1診断先(1電話番号)あたりの参加料です。
※IVR利用の場合は、最終接続先を1診断先とします。

■ 申込方法　(公財)日本電信電話ユーザ協会HP内の「企業電話応対コンテスト」のページにてお申込みください。(https://www.jtua.or.jp/education/contest/)
※「商業・金融部門」「工業・公益部門」「サービス部門」「コールセンター等電話応対専門部門」の4部門でお申込みいただけます。

2022年度　事業活動(予定)

2022年度に予定している事業活動は以下のとおりです。
新型コロナの影響などにより、中止・変更とする場合があります。　　2022.4.1現在

月	日	曜日	地区等	内　容	会　場
4	6	水	支部	電話応対技能検定〔1級〕 検定試験	鳥取市福祉文化会館
4	19	火	西部	新入社員向け「ビジネスマナー＆電話対応研修」	米子コンベンションセンター
4	20	水	中部	新入社員向け「ビジネスマナー＆電話対応研修」	倉吉未来中心
4	21	木	東部	新入社員向け「ビジネスマナー＆電話対応研修」	とりぎん文化会館
5	26	木	支部	鳥取県支部　理事会	ホテルニューオータニ鳥取
6	8	水	西部	西部地区協会　理事会	米子ワシントンプラザ
6	16	木	支部	電話応対技能検定〔3級〕 講習	米子コンベンションセンター
6	17	金	支部		
6	24	金	中部	中部地区協会　理事会	ホテルセントパレス倉吉
7	6	水	支部	電話応対技能検定〔3級〕〔4級〕 検定試験	米子市文化ホール
7	15	金	東部	東部地区協会　理事会	ホテルニューオータニ鳥取
7	15	金	中国	英語電話応対研修 NEW	Zoomを使用したオンライン研修
7	25-27	—	支部	電話応対コンクール　鳥取県予選大会	遠隔開催
9	16	金	支部	電話応対コンクール　サポート研修	倉吉未来中心
8	5	金	中国	英語電話応対コンクール予選大尉 NEW	電話による録音、審査
9	20	火	東部	電話応対(応用・実践)	鳥取市文化センター
9	21	水	中部	電話応対(応用・実践)	倉吉未来中心
9	22	木	西部	電話応対(応用・実践)	米子市文化ホール
10	7	金	中国	英語電話応対コンクール NEW	未定
10	12	水	支部	電話応対コンクール　鳥取県大会	ホテルニューオータニ鳥取
11	18	金	本部	電話応対コンクール　全国大会	山口市：KDDI維新ホール
11	24	木	支部	電話応対技能検定〔2級〕講座	倉吉未来中心
11	25	金			
11	25	金	中国	電話応対リーダー交流会	Zoomを使用したオンライン研修
12	7	水	支部	電話応対技能検定〔2級〕〔4級〕 検定試験	倉吉未来中心
12	15	木	支部	電話応対技能検定〔3級〕講座	鳥取市福祉文化会館
12	16	金			
1	11	水	支部	電話応対技能検定〔3級〕〔4級〕 検定試験	鳥取市福祉文化会館
2	22	水	支部	クレーム応対研修	倉吉未来中心
3	9	木	支部	電話応対技能検定〔1級〕 講座	米子市文化ホール
3	10	金			

2022年度　電話応対コンクール関連スケジュール(予定)

2022年度は、予選大会(電話による録音、審査)を実施します。予選大会までの参加も可能です!!

項　目	開催月日	曜日	時間	開 催 場 所 等	
事前研修	6月上旬～10月上旬		—	Webによる映像研修	参加者の職場・自宅から各自が視聴
鳥取県　予選大会 NEW	7月中旬～下旬		9:30～17:00	電話による録音、審査	参加者指定の電話へ模擬応対者が電話をかけ、応対内容を録音
予選大会結果通知	8月末		—	申込責任者宛て結果を送付(郵送)	審査コメント・音源CD
サポート研修会	9/16	金	9:30～16:30	倉吉未来中心	
鳥取県大会	10/12	水	13:00～17:30	ホテルニューオータニ鳥取	
全国大会	11/18	金	9:30～18:20	山口市:KDDI維新ホール	