

公益財団法人日本電信電話ユーザ協会
和歌山支部ニュース

No.324 平成29年4月1日発行

発行所

和歌山市一番丁5番地

日本電信電話ユーザ協会和歌山支部

TEL: 073-432-7740

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

発行責任者: 中村 扇一

平成29年度が始まりました！今年度もよろしくお申し込み申し上げます

平成29年度電話対応コンクール

和歌山大会（ブロック大会・支部大会）の概要

平成29年度の電話対応コンクールの全国大会については、月刊誌「テレコムフォーラム 4月号（ユーザ協会発行）」でお知らせしておりますが、この度、全国大会に向け、和歌山県内で開催する地区ブロック大会や和歌山支部大会の概要が決まりましたのでお知らせいたします。

なお、今年度のコンクール問題については、ユーザ協会ホームページ《URL=<http://www.pi.jtua.or.jp/wakayama/>》でご覧いただけます。（4月上旬掲載）

本コンクールは、全国統一課題である「電話だからこそ出来る双方向のコミュニケーション」を競うだけでなく、企業様の日頃の電話対応に関する成果を発揮する場として、また企業様相互交流により、更なる電話対応の向上にお役に立てるよう実施しているものです。

どなたでもご参加いただけますので、皆様のご参加をお待ちしております。

	和歌山地区ブロック大会	紀南地区ブロック大会	和歌山支部大会
とき	9月中旬（予定） 午後	9月中旬（予定） 午後	10月上旬（予定） 午後
ところ	ホテルアパローム紀の国【予定】	ガーデンホテルハナヨ【予定】	ホテルグランヴィア和歌山【予定】
その他	<ul style="list-style-type: none"> ○ 参加費はおひとり3,000円（税込）、<u>会員事業所の方は無料です。</u> ○ 個人でのご参加も可能です。コンクールに関する詳細は別途お知らせします。 		

また、今年度も出場選手の皆様に日頃の成果を十分発揮していただくため、コンクールに先立ち「事前勉強会（コンクール問題の解説、スクリプト指導など）」を開催いたします。（6月下旬予定）詳細が決まりましたら別途ご案内致しますので、皆様からの多数ご参加をお待ちしております。

全 国 大 会

1. 開催日 平成29年11月17日（金）
2. 開催場所 新潟県 新潟市

※和歌山支部大会での最優秀者には和歌山県代表として全国大会へご出場頂きます。

平成 29 年度 ユーザ協会和歌山支部 理事会・評議員会並びにトップセミナーの開催予定について

本年度の和歌山支部理事会・評議員会並びにトップセミナーは 6 月に開催予定です。
会議では、平成 28 年度の事業報告、平成 29 年度の事業計画などの報告・提案をさせていただきます。
役員の皆様のご意見を頂戴しながら、会員の皆様に喜んでいただける各種事業を実施して参りたいと考えております。また、会議後には著名人によるトップセミナーを併せて実施いたします。
なお、開催時期・場所等の概要（予定）につきましては次のとおりです。

1. 日 時

平成 29 年 6 月上旬 開催予定

2. 場 所（予定）

ホテルグランヴィア和歌山（JR 和歌山駅前）

3. 内 容

（1）理事会：午後 3 時 00 分より

（2）評議員会：午後 3 時 30 分より

（3）トップセミナー：午後 4 時 30 分より（1 時間 30 分程度）

- ・講 師 未定
- ・講演テーマ 未定

※次号の支部ニュースで詳細をお知らせします。

（4）理事会・評議員会の主な議案は次の通りです。

- 平成 28 年度事業報告並びに収支決算報告
- 平成 29 年度事業計画並びに収支予算
- 役員の変動等に伴う新退任

マニュアルを超えた、電話対応検定にチャレンジしてみませんか？ 電話対応技能検定(もしも検定)4級受験のご案内

もしも検定は、電話対応などのビジネスシーンにおけるお客様対応のエキスパートとして即戦力となり得る人材の育成を目指しています。もしも検定4級は、基礎研修を事前に受講しなくても筆記試験のみ(実技試験なし)で受講が可能です。筆記試験内容は3級と同じレベルです。皆様の受験をお待ちしています。

- ◆試験日 ・5月コース・5月10日(水) 13:00～13:40(40分間)
 受付12:30～ 試験開始10分前までに受付を済ませて下さい。
- ◆定員 15名(先着順)
- ◆検定料 1,080円(税込) ※お支払い方法(当日現金支払いか請求書支払い)をお選び下さい。
- ◆会場 和歌山商工会議所 (和歌山バス 和歌山市役所バス停前 和歌山市西汀丁36番地)
- ◆申込期限 4月24日(月) ※和歌山支部HPよりお申込みをお願いいたします。
- ◆その他 合否は後日郵送(試験後1カ月程度)にて受験者宛に送ります。
 希望される合格者の方には、カードの発行をいたしますが、別途540円(税込)が必要です。
- ◆特徴 4級資格者が合格日より2年以内に3級を受験する場合には、次のように一部免除されます。
 ・3級の8時間の基礎研修を免除し、7時間研修(基礎研修の一部と電話の研修)+実技試験のみで3級を受験できます。
 ・3級の筆記試験免除。
- ◆問合せ 公益財団法人日本電信電話ユーザ協会 和歌山支部 Tel.073-432-7788
- ◆その他 「電話対応技能検定3・4級公式問題集」(日本経済新聞出版社)は、ブックショップでお買い求めいただけます。

◆出題範囲

出題数 (四肢択一マークシート)	試 験 内 容	合格基準
ビジネスマナー 6問 日本語 7問 コミュニケーションツール2問 法的知識 2問 電話対応 3問 合計20問	*3級教育課程と同レベル ・教養ある社会人としての欠かせない人格的マナー ・話し言葉・聴くこと・話すこと・気遣うこと ・敬語と言葉づかひの基本、発生・発音の基本 ・電話と対面コミュニケーションの違い ・様々なコミュニケーションツールと電話メディアの特徴 ・個人情報保護法(概要)、電話対応の基礎 ・電話の受け方掛け方・取り次ぎ方・伝言	70点以上

*鉛筆(HB以上)、消しゴムを必ず持参してください。

その他

- ① 各企業単位での受験につきましては、企業様の会議室で受講できますので、事前にご相談ください。
- ② もしも検定4級の受験日につきましては、各月の第1水曜日に実施しますが第1水曜日が祝日の場合は、第2水曜日に実施。(予定) なお、今後の開催日については、「支部ニュース」等でお知らせします。