

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.345 2019年4月1日発行

発行所

〒640-8519 和歌山県和歌山市一番丁5番地
 公益財団法人日本電信電話ユーザ協会
 和歌山支部
 TEL:073-432-7740 FAX:073-494-3032
<http://www.pi.jtua.or.jp/wakayama>
 発行責任者：中村 扇一

新年度スタート！今年度もよろしくお願いたします！

**第58回（2019年度）電話応対コンクール
 和歌山県大会（ブロック大会・支部大会）のご案内**

皆様方には、時下ますますご隆盛のこととお喜び申し上げます。

さて、2019年度の電話応対コンクール全国大会概要および問題等が、協会会報誌「テレコム・フォーラム4月号」等にて発表されました。これに先立ち全国大会に向け、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定し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は、協会ホームページ《<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応対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、更なる電話応対の向上にお役に立てるよう実施しているものです。

事業所様・個人様、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。

大会名	日程	場所	備考
和歌山ブロック大会	2019年9月9日（月） 13:00～18:00（予定）	ホテルアパローム紀の国 （和歌山市湊通丁北2-1-2）	
紀南ブロック大会	2019年9月13日（金） 13:00～17:00（予定）	ガーデンホテルハナヨ （田辺市文里（海岸通り）2-36-40）	
和歌山支部大会	2019年10月2日（水） 13:00～18:00（予定）	ホテルグランヴィア和歌山 （和歌山市友田町5-18）	
全国大会	2019年11月22日（金） 13:00～18:00（予定）	中野サンプラザ （東京都中野区中野4-1-1）	

※和歌山支部大会での最優秀者1名には和歌山県代表として全国大会へご出場いただきます。

- ★参加費 和歌山支部会員 無料 <一般の方 3,240円/1名（税込）>
- ★申込方法 来月号の和歌山支部ニュース及び和歌山支部ホームページにてご案内致します。
- ★その他 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、今年度も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）」を開催致します。
（6月下旬予定）
詳細が決まり次第、別途ご案内致します。
- ★問い合わせ 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

2019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を6月に開催予定です。
理事会・評議員会では、2018年度の事業報告、2019年度の事業計画等の報告・提案をさせていただきます。

役員の皆様のご意見を伺いながら、会員の皆様に喜んでいただける事業を実施して参りたいと考えております。

また、終了後には著名人によるトップセミナーを併せて実施致します。

開催時期・場所等の概要(予定)については、次のとおりです。

是非ご参加下さいますようお願い申し上げます。

1. 日 時 (予定)

2019年6月6日(木) 開催

2. 場 所 (予定)

ホテルグランヴィア和歌山

(和歌山市友田町5-18) ※JR和歌山駅前

3. 内 容

(1) 理事会 15:00~

(2) 評議員会 15:30~

※ 理事会・評議員会の主な議案は次の通りです。

○2018年度事業報告並びに収支決算報告

○2019年度事業計画並びに収支予算

○役員の異動等に伴う新退任

(3) トップセミナー 16:30~(1時間30分程度)

※トップセミナーの講師・講演テーマ等の詳細は、次号の
和歌山支部ニュースでお知らせ致します。

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(もしもし検定)4級受検のご案内

もしもし検定は、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。もしもし検定4級は、基礎研修を事前受講しなくても筆記試験のみで受検可能です。

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。

検定の詳細は、ユーザ協会本部 HP <http://www.jtua.or.jp/education/moshimoshi/> をご覧ください。

◆日時 2019年5月8日(水) 13:00~13:40 (40分間)
受付12:30~ 試験開始10分前までにお越し下さい。

◆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)

◆検定料 1名 1,080円(税込) ※受付後、請求書を発行いたしますので期日までにお支払下さい。

◆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 ・敬語と言葉づかいの基本、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

◆定員 15名(先着順)

◆申込方法 別紙申込書に必要事項をご記入の上、FAXを送信いただくか和歌山支部ホームページ
(URL: <http://www.pjtua.or.jp/wakayama/>) よりお申込み下さい。

◆申込締切 2019年4月26日(金)

◆その他 可否は後日郵送(試験後約1ヶ月後)にて受検者へお送り致します。合格者の方には、ご希望により4級カードを発行致しますが、別途手数料として540円(税込)が必要です。

◆特徴 4級資格取得者が合格日より2年以内に3級を受験する場合は、次の項目が免除されます。
①3級の基礎研修8時間 ②筆記試験
※3級基礎研修の一部と電話の研修(合計7時間以上)+実技試験のみで3級を受検出来ます。

◆お問合せ 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

★もしもし検定4級検定試験は、全国で毎月第1水曜日(祝日の場合、第2水曜日)に実施しています。
なお、和歌山支部での今後の開催日については、決まり次第「支部ニュース」・「ホームページ」等でお知らせします。

★「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、書店でお買い求め頂けます。

★各企業様の会議室での受検も出来ます(出張検定)。ご希望の方は事前にご相談下さい。

別紙

公益財団法人日本電信電話ユーザ協会和歌山支部事務局 あて

FAX送信先：073-432-7800

電話応対技能検定(もしもし検定)4級 受検申込書
<2019年5月8日(水) 実施>

いずれかに○をつけて下さい

事業所(個人)名： _____ 参加区分： < 和歌山支部会員 ・ 一般 >

住所：〒 _____

連絡責任者： <部署> _____ <役職> _____ <ご氏名> _____

連絡先電話番号： _____ FAX番号： _____

メールアドレス： _____ @ _____

フリガナ		フリガナ	
受検者氏名		受検者氏名	
フリガナ		フリガナ	
受検者氏名		受検者氏名	
フリガナ		フリガナ	
受検者氏名		受検者氏名	

FAX受信後、受付確認のご連絡をさせていただきます。

※本事業で知り得た情報については、本事業以外の目的では一切使用致しません。

お問い合わせ (公財) 日本電信電話ユーザ協会 和歌山支部
 TEL : 073-432-7788