

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.370 2021年7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

<https://www.pjtua.or.jp/wakayama/>

発行責任者 中村 扇一

2021年度和歌山支部理事会・評議員会が 「書面決議」により、審議されました。

事務局から3議案を提案し、それぞれについて審議が行われ、原案どおり承認されましたのでお知らせ致します。

関係役員・評議員の皆様には、大変お忙しい中、書面による審議をいただきまして誠に有難うございました。

第1号議案	2020年度事業報告及び 収支決算報告、並びに会計監査報告	2020年度の事業として和歌山支部が実施した活動内容及び経費の使用状況等について報告しました。
第2号議案	2021年度事業計画（案）及び 収支予算（案）	<ul style="list-style-type: none"> 2021年度の事業活動として、「テレコミュニケーション教育事業」、「ICT（情報通信技術）活用推進事業」等を主体とした和歌山支部の計画を提案しました。 ※概要は裏面に掲載しているとおりです。 各事業実施の詳細は支部ニュースや支部ホームページ等で個別にお知らせします。
第3号議案	理事・監事・評議員の新退任について（案）	<ul style="list-style-type: none"> 支部役員等の人事異動等に伴う退任・新任に関する承認です。 2023年度役員会（今後2年間）までです。

2021年度 施策概要

区分	施策名	実施内容	予定時期
テレコミュニケーション 教育事業	電話応対セミナー	新入社員向け「電話応対・ビジネスマナー」セミナー (各商工会議所共催含む)	4月
		「部下指導力強化」・「クレーム応対」セミナー (各商工会議所・商工会共催含む)	随時 (年間6回程度)
	電話応対コンクール	「電話応対コンクール」事前セミナー	6月(2日間)
		「電話応対コンクール」スクリプト作成セミナー	7月(4日間)
		電話応対コンクール「和歌山ブロック予選」	8月4日
		電話応対コンクール「紀南ブロック予選」	8月6日
		電話応対コンクール「和歌山支部大会」	9月6日
		電話応対コンクール「全国大会」(リモート開催)	11月2日
	企業電話応対コンテスト	4部門による全国大会(本部主催)	7月～
	コミュニケーション企業診断 (電話応対診断)	日常の電話応対をモニターし、電話応対診断を行う	随時
電話応対技能検定 (もしもし検定)	電話応対技能検定試験の実施(講習会及び試験)	随時	
自己能力向上セミナー	①苦手克服セミナー ②メンタルヘルスセミナー ③言葉使いセミナー	8月～1月	
ICT活用推進事業	ICTセミナー等	①「働き方改革」等 ②標的型攻撃メール訓練サービス(全11回予定) ③eラーニングサービス(全11回予定)	4月～
	テレコムフォーラムの送付	ICT関連最新情報の提供	毎月
	支部ニュースの発行	和歌山支部における活動等の紹介	毎月
	ホームページ	和歌山支部のホームページによる施策等の情報提供	随時
協会活動の活性化	理事会・評議員会	2020年度事業報告・決算報告、 2021年度事業計画・予算等	書面決議
	トップセミナー	未定	未定
その他	会員の維持・増強	会員サービスと会員特典の充実及び会員拡大	随時
	ご意見・ご要望の収集	ご意見・ご要望等をお聞きし協会活動へ反映する。	随時

※今年度施策実施にあたり、新型コロナウイルス感染症関係から、実施時期等柔軟に対応していくこととします。

2021年度 電話対応コンクール スクリプトセミナーのご案内

コンクール事前セミナーを6月17日、18日に開催いたしました。大会に先立ち、和歌山管内出場者については、初参加者が他府県と比較しても非常に多いことから、コンクールの問題を理解し、日頃の成果を大会で十分発揮していただけるよう、スクリプト作成セミナーを次のとおり開催しますので、ご案内いたします。

是非、多数の方がご参加いただきますようお願いしております。

コース	月 日	時 間	場 所
A	2021年 7月13日(火)	9:30~12:00	ガーデンホテル ハナヨ (田辺市文里2-36-40)
B		13:00~15:30	
C	2021年 7月14日(水)	9:30~12:00	和歌山商工会議所 (和歌山市西汀丁36)
D		13:00~15:30	
E	2021年 7月15日(木)	9:30~12:00	
F		13:00~15:30	

講 師	ユーザ協会 契約講師
対 象	事業所様・個人様 どなたでもご参加いただけます。
参加料	無料
定員	各コース 8名程度 ※参加希望日に偏りが出た場合日程調整をお願いする事があります。
申込方法	裏面の「参加申込書」に必要事項ご記入の上、FAXをお送りいただくか、和歌山支部ホームページよりお申込み下さい。
その他	「和歌山支部のブロック大会日程等」詳細は同梱の「電話対応コンクール参加者募集のお知らせ」および和歌山支部ホームページをご確認下さい。 今年度の問題はユーザ協会本部ホームページ < https://www.jtua.or.jp/education/concours/ > に掲載しています。 <u>申込確認後、受付票等はございませんので、当日ご来場の際、受付でお名前をお知らせ下さい。当日は筆記用具、ご自身で作成されたスクリプト等をご持参下さい。</u>
お問合せ	(公財)日本電信電話ユーザ協会 和歌山支部 〒640-8519 和歌山市一番丁5番地 公園前ビル TEL 073-432-7788 FAX 073-432-7800

(公財) 日本電信電話ユーザ協会 和歌山支部 行
 (申込FAX番号 073-432-7800)

申込期日 2021年7月9日(金)

2021年度 電話対応コンクール スクリプトセミナー参加申込書

事業所名				参加区分	和歌山支部会員 ・ 一般
住所	〒				
連絡責任者	部署		電話番号		
	役職		FAX番号		
	氏名		メールアドレス		

↓参加希望コースのアルファベット(A・B・C・D・E・F)・参加者氏名をご記入下さい。
 なおコンクール初参加者はチェックボックスにチェックをお願いします。

希望 コース	A~Fを記入	フリガナ		希望 コース	A~Fを記入	フリガナ		
		氏名	<input type="checkbox"/> コンクール初参加			氏名	<input type="checkbox"/> コンクール初参加	
	A~Fを記入	フリガナ			A~Fを記入	フリガナ		
		氏名	<input type="checkbox"/> コンクール初参加			氏名	<input type="checkbox"/> コンクール初参加	
A~Fを記入	フリガナ		A~Fを記入	フリガナ		A~Fを記入	フリガナ	
	氏名	<input type="checkbox"/> コンクール初参加		氏名	<input type="checkbox"/> コンクール初参加		氏名	<input type="checkbox"/> コンクール初参加
A~Fを記入	フリガナ		A~Fを記入	フリガナ		A~Fを記入	フリガナ	
	氏名	<input type="checkbox"/> コンクール初参加		氏名	<input type="checkbox"/> コンクール初参加		氏名	<input type="checkbox"/> コンクール初参加

※参加希望日に偏りがある場合、日程調整させていただきますのでご了承下さい。
 ※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。
 ※新型コロナウイルスの感染拡大状況により、延期もしくは中止する場合がございます。

事務局 返信欄	名様受付いたしました。	月 日 担当
------------	-------------	-----------

第60回（2021年度）電話対応コンクール 参加者募集のお知らせ

和歌山支部内で開催する電話対応コンクール各大会の開催概要につきましては、既に「和歌山支部ニュース4月号」並びに「支部ホームページ」でお知らせしておりますが、再度ご案内させていただきます。

本コンクールは、電話対応の「心」と「技」を競うだけでなく、参加事業所様の日頃の電話対応に関する自己研鑽の成果を発揮する場として、また参加事業所様の相互交流により、更なる電話対応の向上に役立つため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これまで参加されていない事業所様も、奮ってご参加くださるよう重ねてご案内申し上げます。

なお、新型コロナウイルスの感染拡大状況を踏まえ、中止等する場合がございます。

今年度のコンクール問題は、「チャンスを活かして、お客様の信頼をつかむ」がテーマです。コンクール問題を日常の電話対応にお役立ていただけることを期待します。

全国大会でのお客様情報は、「個別メニュー」のいずれかになります。

※和歌山・紀南ブロック大会のお客様情報は、コンクールの問題に掲載されているお客様情報例（日高 葵）で実施します。

<大会日程等>

	和歌山ブロック大会	紀南ブロック大会	和歌山支部大会
とき	8月4日（水） 午後1時00分～ （予定）	8月6日（金） 午後1時00分～ （予定）	9月6日（月） 午後1時00分～ （予定）
ところ	ホテルアバローム紀の国	ガーデンホテル・ハナヨ	ホテルグランヴィア和歌山
その他	<ul style="list-style-type: none"> ○ 和歌山支部会員の方は参加料無料です。 ※一般の方は、お一人様3,300円（税込）です。 ○ 支部大会へは、ブロック大会で入賞された方が出場できます。 ○ 支部大会で最優秀賞を受賞された方は11月2日（火）にリモートで開催される全国大会にご出場いただきます。 ○ 支部ホームページ（https://www.pi.jtua.or.jp/wakayama/）からもお申し込みいただけます。 		

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

第60回（2021年度）電話対応コンクール 参加申込書

※参加希望の大会（A・B）を○で囲んで下さい。

A 〈和歌山ブロック〉	2021年8月4日（水）	ホテルアバローム紀の国（和歌山）
B 〈紀南ブロック〉	2021年8月6日（金）	ガーデンホテル・ハナヨ（田辺）

事業所名		参加区分	和歌山支部会員・一般	
住 所		〒		
連絡責任者	所属部署	参加者	(ふりがな) ご氏名	
	役職		(ふりがな) ご氏名	
			(ふりがな) ご氏名	
	ご氏名		(ふりがな) ご氏名	
			(ふりがな) ご氏名	
電話番号		FAX番号		
メールアドレス		@		

○和歌山県在勤の方ならどなたでもご参加いただけます。

○参加を希望される日（A、B）に○を入れて下さい。なお、ご希望参加ブロックで参加者数に偏りがある場合、参加ブロックを調整させていただく場合がございます。

○2021年7月20日（火）までにお申し込み下さい。

○参加料 和歌山支部会員：無料、一般：1名 3,300円（税込）

FAX受信後、受付確認のご連絡をさせていただきます。なお、新型コロナウイルスの感染拡大状況により、延期もしくは中止する場合がございます。

※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。

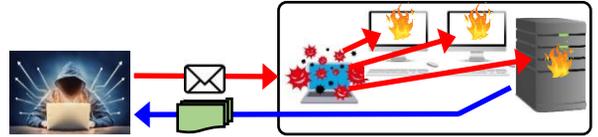
1. ウイルスメール攻撃への対応訓練サービス

※ 正式名称: 標的型攻撃メール

ウイルスメール攻撃へ一番の対策は社員の「**セキュリティ意識**」です！
ぜひ、ご体験ください！！

■ 訓練内容

指定の社員(1~10アドレス)へ訓練用のウイルスメールを送付し、的確な対応が可能かを検証します。
実施後、結果等を「簡易レポート」にてフィードバックします。



1. ウイルスファイル添付メールを特定社員宛に送信
2. 開封した社員の端末経由でNW接続された端末が感染
3. サーバー等の重要情報にアクセスされる

和歌山支部の会員様なら、
毎年1回、10名様まで無料体験できます！

■ 実施概要・申込み方法

※2021年度は、11回開催予定

第4回受付期間	2021年7月12日(月) ~ 7月27日(火)
第5回受付期間	2021年8月11日(水) ~ 8月26日(木)
実施時期	連絡責任者様へ、別途メールにてご案内します。
申し込み方法	和歌山支部ホームページにある訓練バナーよりお申込み下さい。

2. インターネット学習「eラーニングサービス」

講座内容など詳細は、
ホームページをご覧ください。

いつでもどこでも、スマホでも！社員研修ができます！



社員は会社の「財産」です！
社員教育が必要と理解しながらも社員研修のやり方がわからない！
「場所がない」など様々な課題が多いとお悩みの経営者の方々にご案内します。
インターネット学習「eラーニング」なら、**すべて解決します！**
ビジネススキル・ビジネスマナー・情報セキュリティ等、
多数のカテゴリ(10講座)をご用意！わかりやすい動画や
効果測定でしっかり学習できます！

和歌山支部の会員様なら、
毎月1回、最大20名様まで、無料で受講できます！

スマホは
コチラから

■ 開催スケジュール等

※2021年度は、11回開催予定

第4回 受付期間	2021年7月1日(木) ~ 7月15日(木)	第5回 受付期間	2021年8月2日(月) ~ 8月16日(月)
実施期間	2021年8月16日(月) ~ 9月 6日(月)	実施期間	2021年9月15日(水) ~ 10月 6日(水)

■ 申込みから受講までの流れ

1

お申込み

和歌山支部のホームページ
『eラーニング体験サービス』
からお申込み下さい

2

受講

受講者がパソコン・スマホを使い
インターネットを利用して
学習できます

3

実施結果

受講終了後、
eラーニング実施
レポートをお送りします