

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.389 2023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:073-432-7788 FAX:073-432-7800

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

発行責任者 中村 扇一

第62回(2023年度) 電話対応コンクール 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、2023年度の電話対応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、ホームページ《<https://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」の電話対応技術を競うだけでなく、参加者が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。

| 大会 | 日程 | 会場 |
|---------------|-----------------------------------|-----------------------------------|
| 紀南 ブロック大会 | 2023年 8月 2日(水) 13:00~17:00(予定) | ガーデンホテル・ハナヨ (田辺市文里2-36-40) |
| 和歌山 ブロック大会 | 2023年 8月 4日(金) 13:00~17:00(予定) | ホテルグランヴィア和歌山 (和歌山市友田町5-18) |
| 和歌山 支部大会 | 2023年 9月 5日(火) 13:00~17:00(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 | 2023年10月20日(金) 13:00~17:00(予定) | 札幌文化芸術劇場hitaru (札幌市中央区北1条西1丁目) |

※ 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 : 一般の方 1名 3,300円(税込) <和歌山支部会員 無料>
- 申込方法 : 和歌山支部ニュース6月号および、和歌山支部ホームページにてご案内します。
- 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)」を開催します。(6月下旬予定)詳細が決まり次第、別途ご案内します。

お問合せ : (公財)日本電信電話ユーザ協会 和歌山支部

TEL : 073-432-7788 FAX : 073-432-7800

E-mail : wakayama@jtua.or.jp

ホームページ : <URL : <https://www.pi.jtua.or.jp/wakayama/>>

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 検定試験のご案内



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めざしています。もしもし検定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。皆様のお申し込みをお待ちしています。

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

日 時 2023年 5月 10日 (水) 13:00~13:40 (40分間)
※受付12:30~ 試験開始10分前までにお越し下さい。

会 場 和歌山商工会議所 (和歌山市西汀丁36番地)

検 定 料 1名 1,100円 (税込) ※お申込み受付後、請求書を発行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のマナー ・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 |

定 員 10名 (先着順)

申込方法 下記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よりお申込み下さい。〈URL: <https://www.pi.jtua.or.jp/wakayama/>〉

申込締切 2023年4月17日(月)

そ の 他 合否は後日郵送(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級カードを発行しますが、別途手数料として550円(税込)が必要です。
4級資格取得者が合格日より2年以内に3級を受検する場合は、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対応の研修(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: 0120-20-6660

- ★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、書店でお買い求めいただけます。
- ★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。

電話対応技能検定4級検定試験 受検申込書(2023年5月検定) FAX送信先: 073-432-7800

| | | | |
|-------------|---------|----------------|------------|
| 事業所(個人)名 | | 会員区分 ※いずれかに | 和歌山支部会員・一般 |
| 住所 | 〒 | | |
| 連絡責任者 | 部署・役職 | ご氏名 | |
| | 電話番号 | FAX | |
| | メールアドレス | | |
| 受検者氏名(フリガナ) | | 受検者氏名(フリガナ) | |
| 受検者氏名(フリガナ) | | 受検者氏名(フリガナ) | |

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。

社員の「**セキュリティ意識**」が確認できる 「ウイルスメール攻撃」[※]への対応訓練

※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！

和歌山支部の会員様なら、毎年1回、最大10名様まで無料体験できます！

■ 訓練目的

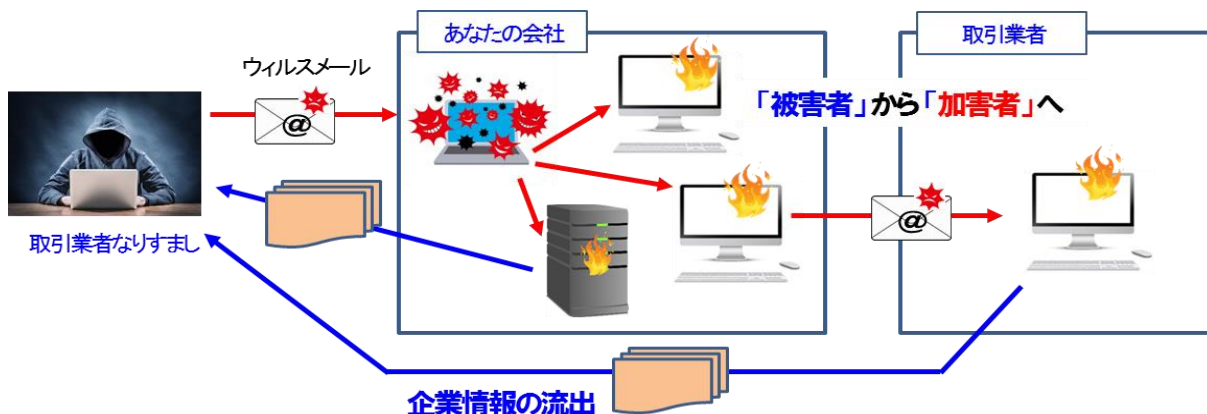
近年、多くの企業でウイルスメール攻撃による被害(顧客情報・会社情報流出)が発生し、増加の一途をたどっています。もはやどの企業もいつ狙われてもおかしくない状況にあります。
顧客情報が流出した場合、その対応費用として莫大な補償金等の費用が発生し、経営の危機に瀕する企業も少なくありません。今回の訓練を是非活用いただければと思います。

■ 訓練内容

1. 訓練用のウイルスメールを、指定の社員(1~10アドレス)に送り、的確な対応ができるかのテストを無料で実施(毎年1回実施可能)
2. 「簡易レポート」で実施結果をフィードバック
3. 学習用コンテンツを提供

■ 実施概要・申込み方法 ※年1回 最大10名様まで体験できます。

| | |
|---------|---------------------------------|
| 第1回受付期間 | 2023年4月10日(月)~2023年4月25日(火) ※予定 |
| 第2回受付期間 | 2023年5月10日(水)~2023年5月25日(木) ※予定 |
| 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申込みバナーよりお申込み下さい。 |



詳細は和歌山支部ホームページ 「ウイルスメール攻撃対応訓練」をクリック！

URL : <https://www.pi.jtua.or.jp/wakayama/>

お問合せ先 / 日本電信電話ユーザ協会 和歌山支部 TEL : 073-432-7788

いつでもどこでも、スマホでも！社員研修ができます！

インターネット学習 eラーニングサービス

社員は会社の「財産」です！

社員教育が必要と理解していても、「社員研修のやり方がわからない」、「場所がない!」、「費用は?」等と お悩みの方、ユーザ協会が提供する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！

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！

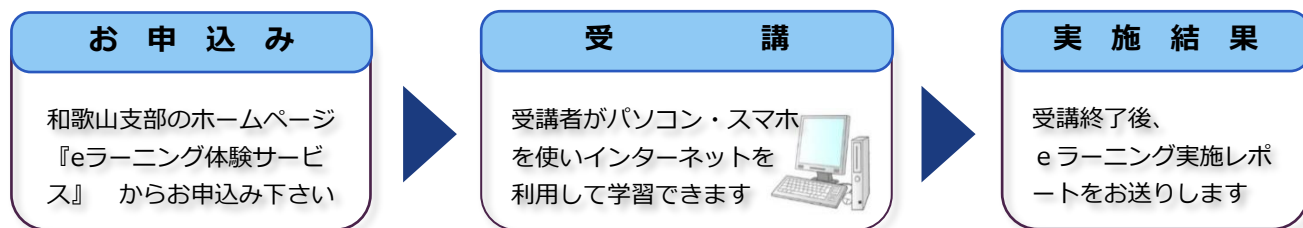
■開催スケジュール等 (予定)

| | | | |
|-------------|---------------------------|-------------|---------------------------|
| 第1回 受付期間 | 2023年4月1日(土)~ 4月15日(土) | 第2回 受付期間 | 2023年5月1日(月)~ 5月15日(月) |
| 実施期間 | 2023年5月15日(月)~ 6月5日(月) | 実施期間 | 2023年6月15日(木)~ 7月5日(水) |

■研修コンテンツ 下記講座内容は2023年度の予定です。詳しい講座内容はホームページをご覧ください！

| 講座カテゴリ名 | 講座 | 概要 |
|-----------|---|--|
| New! DX入門 | DXビギンズ (第四章) ゼロから学ぶIoT入門 ゼロから学ぶAI入門 | DXを進めたいが全体像がつかめない。どう進めて良いか、何から学べば&学ばせればいいのかわからないと感じている、全ビジネスパーソン向けのeラーニングコンテンツです。 |
| 新入社員向け | ビジネススキル ビジネスマインド ビジネスマナー コミュニケーション | ビジネスに必要な基本的なスキルや、社会人として身に付けておくべきマナーやルールを紹介し、仕事で良好なコミュニケーションを築くために有効な技術を紹介し、 |
| ICT推進者向け | RPAによる生産性向上 WEB集客入門 | RPAを導入することによるメリットや、成功のポイント、活用のポイントや導入事例など、業務自動化のこれらについて分かりやすく解説します。 インターネットで集客するための無償・有償施策が理解できます |
| 全員共通 | SDGsで変わるこれからのビジネス 情報セキュリティ ハラスメント | 日常起こり得るセキュリティリスクやハラスメントの代表的な事柄について学習します。 |

■申込みから受講までの流れ



詳細は和歌山支部ホームページ 「eラーニング体験サービス」をクリック！

URL : <https://www.pi.jtua.or.jp/wakayama/>

お問合せ先 / 日本電信電話ユーザ協会 和歌山支部 TEL 073-432-7788