

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.395 2023年10月1日発行

発行所

〒640-8146 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:073-494-7800

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

発行責任者 大谷 幸治

2023年度 電話対応コンクール和歌山支部大会を開催しました



入賞おめでとうございます！

2023年9月5日（火）電話対応コンクール和歌山支部大会をホテルグランヴィア和歌山にて開催しました。

熱戦の結果、三井住友海上火災保険株式会社の泉谷 香里さんが「最優秀賞」を獲得されました。また、初めてコンクールに参加された競技者の中から最上位の方に贈られる「最優秀新人賞」には、NTTビジネスソリューションズ株式会社の山本 みどりさんが選ばれました。

最優秀賞の泉谷 香里さんには、10月20日（金）に北海道札幌市にて開催される「第62回電話対応コンクール全国大会」に、和歌山県代表としてご出場いただきます。ご健闘お祈りしております。

和歌山支部大会に出場された選手の皆様、大変お疲れ様でした。来年も是非ご出場下さいますようお願い申し上げます。

和歌山支部大会 入賞者一覧

(敬称略)

賞	事業所名	選手氏名	フリガナ
最優秀賞	三井住友海上火災保険株式会社	泉谷 香里	イズタニ カオリ
最優秀新人賞	NTTビジネスソリューションズ株式会社	山本 みどり	ヤマモト ミドリ
優秀賞	1 株式会社アワーズ	荻谷 猛	オギタニ タケル
	2 三井住友海上火災保険株式会社	西川 実緒莉	ニシカワ ミオリ
	3 株式会社アワーズ	水本 育恵	ミズモト イクエ
	4 きのくに信用金庫	隅田 佳奈	スミダ カナ
	5 きのくに信用金庫	塩路 千裕	シオジ チヒロ
	6 きのくに信用金庫	崎山 ありさ	サキヤマ アリサ

大会までの道のり

最後まで対応できるのだろうか？ 誰でもはじめはそんな思いを抱きますが、セミナーへの参加を重ねる毎に受け応えがしっかりと、声にも落ち着きと自信がこもっていました。

2023.6.19、20 事前セミナー

コンクールに臨むための基礎知識の習得と動機づけを行います



2023.7.14、19 スクリプトセミナー

設定された場面に対して、自分の言葉でどれだけ安心と満足をいただける対応ができるか、会話のストーリーを作成して、繰り返し講師と模擬演習を行います

※ 2023.8.2、4 実践予備セミナー

練りに練ったスクリプトをよりブラッシュアップして、自分のものにしていきます

※2022年度からブロック大会を変更して実施



そして、いよいよ
本番の県大会へ！



ピンチをチャンスに！次につなげる

『クレーム対応』セミナー

クレームを自己完結、また火種を小さくして次につなげるためのスキル習得をめざすセミナーです。
お客様満足(CS)の向上や職場のイメージをアップに、どのような対応が望ましいのか理解が深まります。

日 程

【紀南会場】：2023年10月26日(木)13:00~16:30
ガーデンホテルハナヨ (田辺市文里2-36-40)

【和歌山会場】：2023年10月27日(金)13:00~16:30
和歌山商工会議所 会議室 (和歌山市西汀丁36)

講 師

依藤 由香 (よりふじ ゆか) 氏

NTTマーケティングアクトProCX ビジネスマナー主任講師
(ユーザ協会 電話対応コンクール2017年度全国大会審査員、
電話対応技能検定S級講師<指導・試験官>)



内 容

- クレームの基本的考え方
- クレーム対応プロセスの全体像
- 問題解決スキルとお客様満足の実現
- 気持ちを受け止める言葉のバリエーション
- まとめ

参加費

- ・ユーザ協会会員 無料
- ・県経営者協会会員 3,300円(税込) ・一般 5,500円(税込)

定 員

各コース15名 先着順

申込方法

裏面にある参加申込書に必要事項をご記入の上、FAXをお送りいただくか、
ユーザ協会和歌山支部HPよりお申込み下さい。

<https://www.pi.jtua.or.jp/wakayama/> または「ユーザ協会和歌山」で検索

申込締切

2023年10月16日(月)

主催

(公財)日本電信電話ユーザ協会和歌山支部／和歌山県経営者協会

お問合わせ先：ユーザ協会 TEL：073-432-7788 FAX:073-432-7800



FAX送信先：(公財)日本電信電話ユーザ協会
和歌山支部

受付FAX番号：073-432-7800



ピンチをチャンスに！次につなげる「クレーム対応」セミナー
参加申込書

インターネットでのお申込みは、

<https://www.pi.jtua.or.jp/wakayama/> または「ユーザ協会和歌山」で検索

事業所名				
区分	ユーザ協会会員 ・ 和歌山経営者協会会員 ・ 一般			
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	

A（紀南会場） 2023年10月26日（木）13：00～16：30

B（和歌山会場） 2023年10月27日（金）13：00～16：30

参加希望会場に○をつけていただき、参加者氏名をご記入下さい。

希望会場	A・B	フリガナ		希望会場	A・B	フリガナ	
		氏名				氏名	
	A・B	フリガナ			A・B	フリガナ	
		氏名				氏名	
	A・B	フリガナ			A・B	フリガナ	
		氏名				氏名	

参加の確定等は、後日折り返しご連絡いたします。

※お客様の個人情報は、本セミナーの参加申込受付処理及び今後のセミナー等の案内以外には使用いたしません。