

令和2年度

電話対応コンクール千葉県大会

(電話リモート開催)



令和2年10月15日(木)

会場 幕張テクノガーデンD棟13階大会議室
千葉県美浜区中瀬1-3(審査会場)

主催 公益財団法人日本電信電話ユーザ協会千葉支部

後援 千葉県
株式会社千葉日報社
一般社団法人千葉県商工会議所連合会
千葉県商工会連合会
東日本電信電話株式会社千葉事業部

令和2年度電話応対コンクール千葉県大会 次 第

令和2年10月15日(木)

1. 競 技……………10:00～14:00

(電話によるリモート開催)

(昼 食 休 憩)

12:00～13:00

2. 表 彰 式……………15:00～15:30

(電話会議システムによるリモート開催)

- ・入賞者発表
- ・大会会長挨拶
- ・大会顧問挨拶
- ・審査委員長講評

3. 閉 会……………15:30

*開会式及び表彰状等授与は実施しません。

■大会役員

大会会長	青柳 俊一	協会 千葉支部支部長(株式会社千葉興業銀行 取締役会長)
大会副会長	松戸 徹	協会 千葉支部副支部長(船橋市長)
大会副会長	片岡 直公	協会 千葉支部副支部長(市川商工会議所 会頭)
大会顧問	境 麻千子	東日本電信電話株式会社 千葉事業部長

■審査委員

審査委員長	岩下 宣子	現代礼法研究所 代表
審査委員	岸田 輝美	ビューティフルマナー株式会社 代表取締役
審査委員	小菅 寿美	株式会社クレビュート 代表取締役
審査委員	佐藤 初代	株式会社ソフト・サービス・カンパニー 代表取締役
審査委員	松尾 友子	コミュニケーションインストラクター
審査委員	吉村 景美	株式会社ハッピーマナークリエイト 代表取締役

(審査委員は、50音順)

令和2年度 電話対応コンクール千葉県大会出場者一覧

(敬称略、地区・事業所等順不同)

NO	地区協会名	事業所名	出場者名	
1	千葉・市原・東金	株式会社QVCジャパン	金子 剛大	
2		株式会社NTT東日本-南関東テクニカルサービスセンタ 千葉フロント	吉川 淳子	
3			佐久間 由紀	
4		イオンクレジットサービス株式会社 カード東京コールセンター	吉田 裕介	
5			相原 紗希	
6			東日本電信電話株式会社千葉事業部 ビジネスイノベーション部	清森 大地
7			三井住友海上火災保険株式会社 千葉損害サポート部	志村 桃子
8		株式会社千葉興業銀行 営業企画部	尾堂 日登美	
9	成田・佐倉	佐川急便株式会社 成田営業所	間 清乃	
10		センコー株式会社 印西ロジスティクスセンター	茂木 未歩	
11	茂原・夷隅	佐川急便株式会社 茂原営業所	石毛 晶	
12	市川・浦安行徳	株式会社ホテルオークラ東京ベイ	平井 泉	
13			島田 剛	
14			澤田 幸枝	
15			田中 真衣	
16			藤掛 紗矢香	
17	船橋・習志野・八千代・鎌ヶ谷白井	佐川急便株式会社 習志野営業所	中島 夏美	
18	柏・流山・我孫子・沼南	アートコーポレーション株式会社	横手 郁	
19			吉田 遼	
20			根本 綾子	
21			田畑 美優	
22			外戸口 夏槻	
23	野田・関宿	ヤマト運輸株式会社 野田営業所	荻原 克敏	
24		佐川急便株式会社 野田営業所	明間 由美	
25	松戸	株式会社江戸川	坂井 佳実	
26	木更津・館山・鴨川	個人参加	今津 みどり	
27		君津信用組合 袖ヶ浦支店	星野 真樹子	
28		君津信用組合 平川支店	白石 七瀬	
29		君津信用組合 五井支店	相澤 ちはる	
30	銚子・香取・旭・匝瑳	佐川急便株式会社 銚子営業所	伊東 恵子	

令和2年度 電話対応コンクール千葉県大会競技順一覧

(敬称略)

競技順番	開始予定時間	地区協会名	事業所名	出場者名
1	10:00	千葉・市原・東金	東日本電信電話株式会社千葉事業部 ビジネスイノベーション部	清森 大地
2	10:05	市川・浦安行徳	株式会社ホテルオークラ東京ベイ	平井 泉
3	10:10	成田・佐倉	佐川急便株式会社 成田営業所	間 清乃
4	10:15	市川・浦安行徳	株式会社ホテルオークラ東京ベイ	田中 真衣
5	10:20	野田・関宿	ヤマト運輸株式会社 野田営業所	荻原 克敏
審査意識合せ				
6	10:35	市川・浦安行徳	株式会社ホテルオークラ東京ベイ	藤掛 紗矢香
7	10:40	木更津・館山・鴨川	個人参加	今津 みどり
8	10:45	柏・流山・我孫子・沼南	アートコーポレーション株式会社	吉田 遼
9	10:50	木更津・館山・鴨川	君津信用組合 五井支店	相澤 ちはる
10	10:55	野田・関宿	佐川急便株式会社 野田営業所	明間 由美
休憩				
11	11:05	船橋・習志野・八千代・鎌ヶ谷白井	佐川急便株式会社 習志野営業所	中島 夏美
12	11:10	茂原・夷隅	佐川急便株式会社 茂原営業所	石毛 晶
13	11:15	木更津・館山・鴨川	君津信用組合 袖ヶ浦支店	星野 真樹子
14	11:20	銚子・香取・旭・匝瑿	佐川急便株式会社 銚子営業所	伊東 恵子
15	11:25	柏・流山・我孫子・沼南	アートコーポレーション株式会社	横手 郁
16	11:30	木更津・館山・鴨川	君津信用組合 平川支店	白石 七瀬
17	11:35	成田・佐倉	センコー株式会社 印西ロジスティクスセンター	茂木 未歩
18	11:45	松戸	株式会社江戸川	坂井 佳実
19	11:50	千葉・市原・東金	株式会社QVCジャパン	金子 剛大
20	11:55	千葉・市原・東金	イオンクレジットサービス株式会社 カード東京コールセンター	吉田 裕介
昼食				
21	13:05	千葉・市原・東金	株式会社NTT東日本-南関東テクニカルサービスセンタ 千葉フロント	佐久間 由紀
22	13:10	千葉・市原・東金	イオンクレジットサービス株式会社 カード東京コールセンター	相原 紗希
23	13:15	柏・流山・我孫子・沼南	アートコーポレーション株式会社	根本 綾子
24	13:20	柏・流山・我孫子・沼南	アートコーポレーション株式会社	田畑 美優
25	13:25	千葉・市原・東金	三井住友海上火災保険株式会社 千葉損害サポート部	志村 桃子
26	13:30	千葉・市原・東金	株式会社千葉興業銀行 営業企画部	尾堂 日登美
27	13:35	市川・浦安行徳	株式会社ホテルオークラ東京ベイ	島田 剛
28	13:40	市川・浦安行徳	株式会社ホテルオークラ東京ベイ	澤田 幸枝
29	13:45	千葉・市原・東金	株式会社NTT東日本-南関東テクニカルサービスセンタ 千葉フロント	吉川 淳子
30	13:50	柏・流山・我孫子・沼南	アートコーポレーション株式会社	外戸口 夏槻

※開始予定時間は当日の競技状況で前後する場合があります。

2020年度電話対応コンクール問題

テーマ

「“聴く力”と“察する力”で 通じ合える説明を」

今年度の問題のねらい

お客様からの問い合わせを聴いている途中で、「お客様が思い違いをされている」ということに気づく場合があります。問い合わせしてきたお客様の本当の気持ちを理解するには、話を途中で返ったりせず、最後までお客様の話に耳を傾けることが大切です。お客様との対話を通してお客様が不満を感じているということをまず、受け止めてください。

今年度の問題では、オンラインショップでご注文いただいたお客様から、取引内容に関する問い合わせの電話を受け付けます。取引内容と自分が思っていた内容に違いがあるとのこと。実は、それはお客様の思い違いに端を発しているのですが、あなたは、お客様の話をよく聴き、電話をかけてきた趣旨を把握した上で、取引内容について、お客様の捉え方に思い違いがあることに気づいていただけるように説明をしてください。また、お客様が望んでいることに応えるために、何ができるかを考えてください。電話をかけてきた時に不満を感じていたお客様が電話を切った時には満足いただけるような対応を目指して、コンクール問題に取り組んでください。

今年度の電話対応コンクール問題へのチャレンジを通じて、お客様と円滑にコミュニケーションする力に磨きをかけるとともに、ビジネスマナー等のスキル習得に役立てていただくことを期待します。

■今年度の問題のポイント

- ①お客様の問い合わせ内容の真意を探る。
- ②お客様に正しく理解していただけるように説明する。
- ③お客様のために何ができるかを考える。

状況設定

会社名：株式会社ユーザ工芸

対応日時：2020年11月20日（金）午後2時 対応時間は、「3分以内」です。

対応者（競技者）：松田 未来（まつだ みらい）社員（男女は特定していません）

お客様（模擬対応者）：【注文データ】に記載しているどなたか

問題

あなたは、株式会社ユーザ工芸で帆布バッグ、帆布雑貨の製造・販売を担当している松田 未来社員です。お客様から取引内容について自分が思っていた内容と違いがあるという電話を受けます。お客様の話を聴き、状況を把握し、必要な説明を行ってください。

▶ 株式会社ユーザ工芸の情報

会社所在地	〒730-0011 広島県広島市中区基町6-77	営業時間	午前9時～午後5時（月～金）
電話番号	フリーダイヤル 0120-20-6660（午前9時～午後5時（月～金））		
URL	https://www.jtua.or.jp	E-mail	user@jtua.or.jp
企業理念	伝統技術の継承と新しい価値の創造	従業員数	15名
業務内容	店舗とオンラインショップによる帆布バッグ、帆布雑貨の製造・販売		

株式会社ユーザ工芸

対象の商品を購入の方に

帆布キーホルダーをもらえなくプレゼント

キャンペーン期間：11月1日(日)～11月30日(月)

※トートバッグ201、トートバッグ202、ポストンバッグ302をご購入の方が対象です。

※キーホルダーは、対象商品のバッグとお揃いのデザイン。



トートバッグ 201
9,500円(税抜)
ベルト(オプション) 500円(税抜)



リュック 402
16,000円(税抜)



トートバッグ 202
11,000円(税抜)



ショルダーバッグ 501
10,000円(税抜)



ポストンバッグ 302
25,000円(税抜)



財布 601
5,000円(税抜)

掲載商品はすべてカスタムメイドが可能

ポケットのサイズを変えたい、開口部にファスナーを付けたい、ポケット・ベルトの色を変えたいなどのご希望に応じてお選びのバッグをカスタムメイドできます。ご希望内容は、注文フォームへご記入ください。

■キャンペーンの帆布キーホルダーについて

- ・11月1日(日)～11月30日(月)の期間に対象商品(トートバッグ201、トートバッグ202、ポストンバッグ302)をご注文いただいた方に帆布キーホルダーをプレゼントします。
- ・帆布キーホルダーは、ユーザポイント800ポイントでも交換することができます。

■商品の注文について

- ①注文フォームに商品名、数量、お届け先、お届け希望日などをご記入ください。なお、お届け希望日は、ご入金日の翌営業日の翌々日以降の日にご指定ください。
- ②注文フォームの登録確認後、確認メールをお送りします。
- ③ご入金確認後、商品発送の手続きを行います。

【カスタムメイドをご利用の場合について】

- ①注文フォームに商品、数量、お届け先、カスタムメイドの希望内容をご記入ください。
- ②カスタムメイドの場合は、カスタム内容により別途加工費がかかります。
- ③見積り明細書と出来上がりイメージをメールでお送りしますので、内容をご確認いただきお振込み願います。
- ④ご入金確認後、約2週間で商品をお届けします。
- ⑤商品が出来上がり次第、メールでお知らせしますので、お届け希望日を返信ください。

■名入れについて

すべての商品に名入れが無料でできます。お届け希望日は、ご入金日の翌営業日の1週間後以降の日をご指定ください。

■ラッピングサービスについて

- ・すべての商品についてギフトラッピングを承ります。(無料)
- ・注文フォームのお届け先情報の備考欄に「ギフトラッピング希望」とご記入ください。

■お支払い方法

銀行振込（振込手数料は、お客様ご負担でお願いします）

■お届けについて

- ・商品は宅配便にてご指定の場所にお届けします。
- ・送料は、全国一律 500円（税込）
- ・商品代金の合計が10,000円（税抜）以上の場合は送料無料で。
- ・お届けの（お受け取り）希望時間帯
①午前中（8時～12時） ②14時～16時 ③16時～18時 ④18時～20時

■ユーザクラブについて

- ・入会費及び会費は無料です。
- ・お得な情報やキャンペーン情報などをメールマガジンでお届けします。
- ・入会特典としてユーザポイント500ポイントをプレゼントします。
- ・商品代金をご入金いただくとユーザポイント（商品代金（加工費含む）（税抜）の3%）が付与されます。
- ・ユーザポイントは、商品購入時に1ポイント1円として利用できる他、いろいろな商品と交換できます。

ユーザポイントのご利用はこちらから

ユーザクラブのご入会はこちらから

▶ 注文データ（11月20日 午後2時時点）

注文日	受付番号	氏名 ふりがな	会員	保有 ポイント	商品	数量	商品代金 (税抜)	消費税	送料	請求金額 (税込)	備考	入金	お届け 希望日	入金 (予定) 日
10/21 (水)	0511	矢沢 薫 やざわ かおる	会員	830P	トートバッグ201 ヘルト	1 1	9,500円 加工1,000円 500円	1,100円	-	12,100円		10/23 (金)	11/15 (日) 8-12時	11/6 (金)
11/5 (木)	0512	木村 光 きむら ひかる	会員	940P	リュック402	1	16,000円 加工2,000円	1,800円	-	19,800円	ギフト ラッピング	11/12 (木)	未定	11/24 (火)
11/10 (火)	0513	佐藤 眞 さとう まこと	-	0	ショルダーバッグ 501	1	10,000円	1,000円	-	11,000円		11/13 (金)	11/20 (金) 8-12時	11/16 (月)
11/15 (日)	0514	原田 希 はらだ のぞみ	会員	650P	財布601	1	5,000円	500円	500円	6,000円	名入れ	11/18 (水)	11/26 (木) 18-20時	11/24 (火)
11/20 (金)	0515	田中 眞 たなか つばさ	-	0	トートバッグ201	1	9,500円	950円	500円	10,950円		未納	11/30 (月) 14-16時	未定

※競技の設定を簡略化するため①依頼主住所・電話番号、②お届け先は次のとおり共通とします。

①依頼主住所・電話番号：東京都千代田区東神田2-6-9 TEL 03-5820-2071

②お届け先：依頼主住所

※商品は、入荷日に発送し最速で翌々日に届く設定です。

※ここに記載した【注文データ】は、全注文データの一部の抜粋で、競技で扱う注文データを掲載しているという設定です。

【販売情報】

■ユーザクラブの購入ポイントについて

- ・入会日の1か月前に通り、購入時のポイントが付与できる。(お客様申請に基づき付与)
- ・お客様がホームページから入会の手続きを行うと自動的に購入ポイントが加算される。

■カスタムメイドの場合のお届け日の設定について

入荷後、お客様に連絡を取り、お届け日を設定してください。お客様のご希望により、入荷前にお届け日を設定する場合は、入荷予定日の翌々日以降に設定し、入荷遅れにより変更になる場合があることを説明してください。

(注意事項)

1. 競技時間は3分以内です。
2. 競技時間は、競技者の第一声から始め、終話（競技者が受話器を置いた）時点までを測定します。
3. 電話対応は、かけ手であるお客様から電話を切るのが基本ですが、時間測定の関係上、競技者から切ることとします。
4. 競技の設定を簡略化するため、お客様の本人性の確認は、受付番号、氏名で行うこととします。また、サイズなどの商品情報や返品の手続き方法などの情報については、競技に使用しないので省略しています。
5. お客様は、ホームページを見ることができ環境です。
6. 文中の会社名、サービス内容などは、すべて架空のものです。
7. 2020年11月20日（金）に行う電話対応コンクール全国大会では、コンクール問題に基づいて実施しますが「お客様情報例（模擬対応者）」は使用しません。

※模擬対応者の方へ及び審査委員の方への文書は、協会ホームページに掲載しています。

▶ お客様情報例（模擬対応者）

(1) お客様名	佐藤 誠（さとう まこと）
(2) お問い合わせ内容	今日、ショルダーバッグが届いたが、キャンペーンプレゼントの帆布キーホルダーが付いていなかった。
(3) お客様の気持ち	デザインが気に入ったのでショルダーバッグを購入した。 キャンペーン期間に購入したので帆布キーホルダーがもらえると思っていた。 ショルダーバッグとお揃いのデザインなので欲しかった。
(4) 注文内容	注文日 : 11月10日（火） 受付番号 : 0513 商品・数量 : ショルダーバッグ 501 1個 10,000円（税抜） 支払金額 : 11,000円（税込） お届け希望日 : 11月20日（金）8時～12時 お届け先 : 東京都千代田区東神田2-6-9 TEL 03-5820-2071
(5) その他	ユーザクラブ未入会

競技の解説と競技上の注意事項

● 競技方法

本大会は、県内地区大会に出場した121名の中から勝ち抜いた30名の選手が、コンクール問題に基づき様々な展開を想定しながら、お客さまにご満足いただく対応を目指し、その結果を競うものです。

選手の競技順は特別研修で抽選で決定します。特別研修を受講しない方は研修後に事務局にて決定します。競技番号および選手氏名は、審査員には基本的に通知しません。

選手は、競技予定時刻前には必ず電話がつながるように待機してください。電話は、個室で直接繋がる環境を推奨しますが、今回は携帯電話も可能とします。

架電時に繋がらなかった場合、次競技者に移行し、次競技者終了後に一度だけ再度架電しますが、その時も競技者に繋がらなかった場合は失格とします。

コンクール問題に基づき模擬対応者との電話対応を行います。競技時間は3分以内です。

本大会における競技時間並びに時間計測は次のとおりとします。

- ①選手は模擬対応者からかかってきた電話を受け、通話中のまま待機してください。
- ②審査員の準備が出来ましたらベルを鳴らし、競技がスタートします。
- ③計測は、選手の応答の第一声から始めます。

選手の第一声から選手の終話までが、審査の対象になります。

今回の問題は2問用意されていますが、どちらが出題されるかは分かりません。

コンクール問題に決められている用語以外は自由で、普段職場で実際に使っている用語で差し支えありません。

● 審査方法

審査委員の持ち点は各自100点で、6名の審査員の審査結果を集計し、各選手の成績とします。

ただし、競技時間が3分を超えた場合には、15秒毎に審査員1名につき1点を減点します。

同点の場合、審査委員の最高点と最低点の差分の少ない選手を上位とします。

● 審査基準

以下の6項目で審査します。合計点は、100点です。

(1)最初の印象(初期対応)…………… 5点

第一声から本題に入るまでの印象をチェックする。

・社名等の名乗り、挨拶、取り次ぎ方、相手もしくは用件の確認等、電話の初期対応全体

(2)基本対応スキル…………… 20点

語調、語感、間、言葉遣い等、自然な話し方であるかどうかをチェックする。

・声の大きさ、話すスピード、自然な抑揚、声の表情、声柄、間、発声、発音、歯切れの良さ、敬語、対応用語、相づち、口癖、場にあった表現の工夫等

(3)コミュニケーションスキル…………… 20点

傾聴力、共感力、手際良さ、機転、説明の仕方等コミュニケーションスキルをチェックする。

・要点の把握、聴きとる力、訊き出す力、説明力、処理の仕方、手際の良さ等

(4)情報・サービスの提供…………… 20点

確かな情報、業務知識を持って、情報やサービスをお客様へ提供できたかチェックする。

・情報提供力、業務知識、信頼性、企業アピール力、自然なセールストーク等

(5)最後の印象…………… 5点

電話の最後(クロージング)、余韻効果をチェックする。

・終わりの挨拶、名乗り、大事なことの繰り返し、受話器の扱い、切った後に残る余韻、会社へのイメージ等

(6)全体評価…………… 30点

お客様の立場に立って、対応全体を通して満足できる対応であったかを評価する。

● 表彰

受賞者は優勝1名、準優勝1名、優秀賞8名とします。

なお、優勝者には千葉県知事賞が授与され、11月20日(金)にリモートで開催される全国大会に千葉県代表として、出場していただきます。

また、翌年(令和3年度)の本コンクールにおいて、地区予選を経ることなく千葉県大会に出場する権利を付与します。

公益財団法人日本電信電話ユーザ協会は「経営の加速につながる、電話対応教育とICT活用推進」事業に取り組んでいます。



当協会は、電話対応に関する質的改善と顧客満足度(CS)向上のため「ビジネスマナー研修」「電話対応コンクールの開催」や日々進化しているICTを企業経営に有効に生かしていただけるよう、時代のニーズに適合した最新のICT情報をお届けしています。今後も、これまで以上に、皆さまのお役に立てる事業を展開し、地域社会の発展に貢献できるよう努めてまいりますので、皆さまの更なるご支援をいただきますよう、よろしくお願い申し上げます。

公益財団法人日本電信電話ユーザ協会 千葉支部長 青柳 俊一(株式会社千葉興業銀行 取締役会長)

公益財団法人日本電信電話ユーザ協会 千葉支部組織図

令和2年10月1日現在

協会名	地区会長	市町村	年会費
千葉・市原・東金地区	㈱千葉興業銀行 取締役頭取 青柳 俊一	千葉市、四街道市、市原市、東金市 山武市、大網白里市、九十九里町	6,000円
成田・佐倉地区	成田市 市長 小泉 一成	成田市、佐倉市、八街市、印西市、 富里市、酒々井町、栄町	6,000円
茂原・夷隅地区	茂原市 市長 田中 豊彦	茂原市、勝浦市、いすみ市、一宮町 白子町、長柄町、長南町、睦沢町 大多喜町、御宿町、長生村	5,000円
市川・浦安行徳地区	市川商工会議所 会頭 片岡 直公	市川市、浦安市	4,000円
船橋・習志野・八千代・ 鎌ヶ谷白井地区	船橋市 市長 松戸 徹	船橋市、習志野市、八千代市、 鎌ヶ谷市、白井市	4,000円
柏・流山・我孫子・沼南地区	柏商工会議所 会頭 寺嶋 哲生	柏市、流山市、我孫子市	5,000円
野田・関宿地区	野田商工会議所 会頭 高梨 兵左衛門	野田市	5,000円
松戸地区	松戸商工会議所 会頭 中山 政明	松戸市	6,000円
木更津・館山・鴨川地区	木更津商工会議所 会頭 鈴木 克己	木更津市、君津市、館山市、 南房総市、鴨川市、袖ヶ浦市、 富津市、鋸南町	5,000円
銚子・香取・旭・匝瑳地区	銚子商工会議所 会頭 宮内 智	銚子市、香取市、旭市、匝瑳市、 神栖市、東庄町、横芝光町、多古町、 芝山町、神崎町	5,000円

公益財団法人日本電信電話ユーザ協会 千葉支部



公益財団法人 日本電信電話ユーザ協会
千葉支部

〒261-8501 千葉市美浜区中瀬1-3 幕張カマーデンド棟13階
TEL:043-216-3921 FAX:03-5820-2078
URL <http://www.chiba-user.com/>
E-mail u-kyo.chiba@jtua.or.jp

この機会にあなたの企業の 標的型攻撃メールへの 社員意識チェックをしませんか？



うちは怪しいメールを開かないから大丈夫！



本当にそうですか？開いてしまったら被害は甚大！
そうなる前に、お客様企業内のセキュリティ意識から確認してみませんか？

STEP1

会員様は
「標的型攻撃メール予
防訓練サービス」
は無料にて実施
できます!!

まずは訓練のお申込を!!
HPから申込できます



※本訓練はお申込
順により随時実施と
なりますので、お早
目にお申込ください

STEP2

訓練メール送付先
アドレス一覧表を送付



※最大20ID申込



ユーザ協会

STEP3

訓練メール送信!
※送信日時はシークレット!!



ユーザ協会



STEP4

訓練結果をレポートで
お伝えします。



カンタン4ステップで、
あなたの会社のセキュリティ意識を診断します。

会員様なら無料で実施できます。

※セキュリティ対策、まずは確認からはじめませんか？

◆HPからお申込み
受付中!

こちら

検索

ユーザ協会千葉

http://www.chiba-user.com/apt_training/index.htm

【お問合せ先等】(公財)日本電信電話ユーザ協会関東事業推進部
TEL: 03-5820-2077 (平日9:00~17:00) e-mail: u-kyo.chiba@jtua.or.jp



H-2019-4

“インターネット学習サービス”

eラーニング実施してみませんか？ 会員様なら**無料で実施**できます！

日本電信電話ユーザ協会では「eラーニングサービス」のトライアル(無料)提供を開始しました！

【育成担当が抱える悩み】

「eラーニングって効果があるの？」



「何回かに分けると研修コストがかかる」

「社員を集めての集合研修は時間がとれない」



「社員によって習得度に差がある」

社員教育に必要と思われる“全7講座”が「いつでも・どこでも・何度でも」
eラーニングの受講ができます！
企業研修のスタンダードになりつつある「eラーニング」を一度実施してみませんか？

STEP 1 受講申込

会員様は無料で受講！
まずはお申込を!!
※HPから申込できます



ユーザ協会

※本研修はお申込順により実施となりますので、お早目にお申込ください

STEP 2 受講連絡

お申込み専用フォーマット
を登録(送付)



※最大20名申込

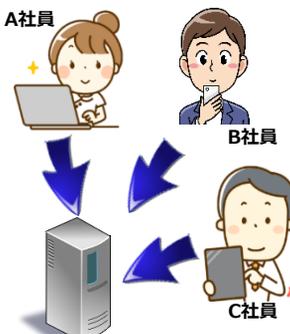


登録完了後、
ID等をお知らせいたします

ユーザ協会

STEP 3 受講期間

「いつでも・どこでも・何度でも」
受講できます!



ユーザ協会

STEP 4 結果報告

“eラーニング実施レポート”
(結果報告書)をお知らせします。



申込責任者
様へレポート
を送付いたします

ユーザ協会

◆HPからお申込み
受付中！

こちら

検索

ユーザ協会千葉

<http://www.chiba-user.com/e-learning/index.html>

【お問合せ先等】(公財)日本電信電話ユーザ協会関東事業推進部
TEL: 03-5820-2077 (平日9:00~17:00) e-mail: u-kyo.chiba@itua.or.jp



ご好評につき受付期間を延長します！

telework

テレワーク導入支援

受付期間 : 2021年3月31日まで

無償提供期間 : 最大3カ月*

*サービス提供開始日から翌々月末まで

テレワーク導入支援施策として、テレワークに有効なWeb会議・情報共有ツールを、最大3カ月無償提供いたします！

※受付期間：2021年3月31日まで

※無償提供期間：サービス提供開始日から翌々月末までの最大3か月無償提供

※無償提供する「Web会議・情報共有ツール」については、ユーザ協会の指定サービスに限ります。

(「Web会議・情報共有ツール」として、NTT東日本ひかりクラウド「スマートスタディ」をご提供いたします。なお、提供サービスには、一部機能等の制限がございます(最大30IDまで。基本機能とオプション機能(ライブ)を提供、オプション機能(ビデオ)は対象外。また、お申込みの際に頂いた情報はNTT東日本に提供いたします。)

※最大3か月無償期間終了後、サービス利用は自動継続となります。無償期間終了後の月額利用料は、ご利用のお客様にて、お支払いいただきます(初期費用は不要)。なお、無償提供期間にてサービスを終了したい場合は、サービス提供開始日から翌々月の各月15日までに、メールアドレス「ss_support-gm@east.ntt.co.jp」まで、件名に「〇〇(企業名)廃止希望」と記載のうえ、お送りいただきますようお願いいたします。

例：2020年10月10日 サービス提供開始日の場合、2020年12月31日まで無償提供いたします。

このようなお悩みございませんか？

- ・新型コロナウイルス対策で、大至急、社員を在宅勤務に切り替えたい
- ・在宅勤務だと顔が見えず、うまくコミュニケーションをとれるか、不安
- ・テレワークに興味はあるが、導入までに時間やコストがかかるのではないかと
- ・優秀な人材の採用・離職防止のために、柔軟な働き方を導入したい など



働く場所を選ばないWEB会議・情報配信ツールでお悩みを軽減できます！

＜ご利用イメージ＞



主催者

- ・会議・研修資料の共有
- ・WEB会議の主催

- ・閲覧履歴の確認
- ・回答状況の確認



- ・会議・研修資料の閲覧・回答
- ・WEB会議の参加

- ・配信等の閲覧履歴
- ・ドリルやレポートの回答



参加者

「テレワーク導入支援施策」に関するお問い合わせ先

■「ユーザ協会 会員特典(無料提供)」の申し込みに関する事項

『公益財団法人日本電信電話ユーザ協会』 TEL (03)5820-2071 E-mail : mail-sumasuta@jtua.or.jp
<https://www.jtua.or.jp/>

■「ひかりクラウド スマートスタディ(Web会議)」のサービス概要、その他「テレワーク全般」に関する事項

『テレワーク相談窓口(NTT東日本)』 TEL 0120-765-000
https://business.ntt-east.co.jp/content/telework_start/

テレワーク導入支援！

サポートサービス付き

クラウド
勤怠管理
サービス

最大3か月間 無償提供！

受付期間：2021年3月31日まで

テレワークに欠かせない「勤怠管理」を効率化する「クラウド勤怠管理サービス」と、導入や運用時にも安心な「サポートサービス（基本サービス）」のセットを無償提供いたします。

- ※受付期間：2021年3月31日（水）まで
- ※無償提供期間：ご利用開始から「最大3か月間（ご利用開始月+2か月間）」
- ※無償提供するサービスについては、日本電信電話ユーザ協会の指定サービスに限ります。
（「サポートサービス付クラウド勤怠管理サービス」は、NTT東日本の「おまかせ はたラクサポート」をご提供いたします。
クラウド勤怠管理サービス（最大50ID）とサポートサービス（基本機能：月20回まで）を無償提供いたします。
関連する他のオプション及びクラウドサービスは特典対象外です。

- なお、特典の各サービスでID数を超過してのご利用をご希望の場合は、お客様による料金負担にてご利用は可能です。
また、お申込みの時に頂いた情報はNTT東日本に提供いたします。
※無償提供期間終了後（ご利用開始月+2か月経過後）にはサービス利用は自動継続となります。その後のご利用料金はお客様にてお支払いいただきます。
なお、無償提供期間にてサービスのご利用を終了したい場合は、利用開始3か月目の15日までに、メールアドレス [mail-hataraku@jtua.or.jp] へ、件名に「〇〇(企業名) 廃止希望」と記載のうえお送りいただけますようお願いいたします。

ご提供期間

受付期間：2021年3月31日まで / 無償提供期間：最大3か月間（ご利用開始月+2か月間）



こんな
お困りごと
ありませんか？

- ☑ 社員の直行・直帰や出張が多く、社内から勤務状況が把握できない
- ☑ 在宅勤務時の勤務時間など、勤怠管理に課題がある
- ☑ 月末の集計・管理や給与ソフトへの手入力が業務上大きな負担になっている
- ☑ 勤怠管理をもっと効率化させたい
- ☑ 他社のSaaS型サービスを利用しているが、サポート体制に不満がある

「おまかせ はたラクサポート」を 期間限定 で 無償提供 いたします

「おまかせ はたラクサポート」は、「おまかせ はたラクサポート クラウドサービス」および「おまかせ はたラクサポート サポートサービス」で構成され、総務・人事・労務・経理業務を効率化するクラウド型サービスの初期設定やデータ投入支援、利用中のトラブル対応などのお困りごとをセクターサポートいたします。



- 外出先でもテレワークでも打刻OK!
- 自動集計でデータ出力! 勤怠管理の負担も軽減!



- 初期設定やトラブル時にも安心サポートで対応!
- 親切丁寧な説明で、IT知識が不足していても安心!

※ご提供する「おまかせ はたラクサポート」の詳細はこちら

<https://business.ntt-east.co.jp/service/ohs/>

■「テレワーク導入支援施策」に関するお問い合わせ先

「ユーザ協会《期間限定 会員特典》」のお申込みに関する事項
「公益財団法人日本電信電話ユーザ協会」

E-mail: mail-hataraku@jtua.or.jp
<https://www.jtua.or.jp/>

「テレワーク全般」に関する事項

「テレワーク相談窓口(NTT東日本)」

TEL 0120-765-000
https://business.ntt-east.co.jp/content/telework_start/

”聴く力と”
”察する力”で
”通じ合える説明を”

第59回 電話応対コンクール 全国大会

開催日=2020年11月20日(金)



優勝者には賞状が授与され、
優勝者・準優勝者には「電話応対技能検定2級」が
出場者には「電話応対技能検定3級」が付与されます。

当日は、大会の様様をインターネットで配信!!
<https://www.jtua.or.jp>



Remote

■主催/公益財団法人 日本電信電話ユーザ協会

■後援/協賛者、日本商工会議所、全国商工会連合会、一般社団法人電気通信事業者協会、

一般社団法人日本コールセンター協会、公益財団法人企業情報化協会、西日本電信電話株式会社、
東日本電信電話株式会社、エヌ・ティ・ティ・コミュニケーションズ株式会社、株式会社NTTドコモ



公益財団法人 日本電信電話ユーザ協会

東京都千代田区千代田1-1-1 千代田ビル10階

TEL 0120-20-6660

E-MAIL



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