

令和3年度

電話応対コンクール千葉県大会

(電話リモート開催)



日時 令和3年9月30日(木)
会場 エム・ベイポイント幕張 第1プレゼンルーム
千葉県美浜区中瀬1-6

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
株式会社 ドコモCS千葉支店
東日本電信電話 株式会社 千葉事業部

令和3年度電話応対コンクール千葉県大会 次 第

令和3年9月30日(木)

1. 競 技……………10:00～14:00
(電話等によるリモート開催)

(昼 食 休 憩) 12:00～13:00

2. 表 彰 ・ 閉 会 式 ……………15:00～15:30
(電話会議システム等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
- ・閉会

＊開会式及び表彰状等授与は実施しません。

＊競技模様、表彰式はYouTubeによる映像等を配信

■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 執行役員 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	岩下 美和子	コミュニケーションインストラクター
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	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)

千葉県大会_出場者一覧

地区 協会名	事業所名	出場者名
千葉東	佐川急便株式会社 千葉南営業所	近藤 聡美
	株式会社ニュー・オータニ ホテルニューオータニ幕張	三木 友穂
	株式会社NTT東日本一南関東テクニカルサービスセンタ 千葉フロント	中村 綾菜
		佐久間 由紀
		佐藤 昌代
	株式会社NTT東日本一南関東千葉事業部 カスタマーリレーションセンタ	白土 明美
	三井住友海上火災保険株式会社 千葉損害サポート部	野平 智菜美
	株式会社千葉興業銀行 コンタクトセンター	小野 美佐
	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	森本 真伊子
	佐川急便株式会社 成田営業所	間 清乃
	佐川急便株式会社 茂原営業所	中村 友哉
	君津信用組合	森田 美香
		星野 真樹子
		白石 七瀬
	佐川急便株式会社 銚子営業所	高橋 倅歩
千葉西	株式会社ホテルオークラ東京ベイ	平井 泉
		澤田 幸枝
		田中 真衣
	佐川急便株式会社 千葉営業所	佐久間 紀子
	佐川急便株式会社 柏営業所	小山 紗貴子
		雲野 春華
	アートコーポレーション株式会社	松岡 遥香
		池田 牧子
		佐藤 麗奈
		荻野 愛美
		吉永 桃華
	佐川急便株式会社 野田営業所	中山 恵
	野田市役所	平塚 滯
	株式会社江戸川	坂井 佳実
		富江 明子
	佐川急便株式会社 松戸営業所	木下 優子

千葉県大会 競技順一覧

競技順	開始時刻 (予定)	事業所名	出場者氏名
1	10:00	アートコーポレーション株式会社	池田 牧子
2	10:05	株式会社NTT東日本一南関東 テクニカルサービスセンタ 千葉フロント	中村 綾菜
3	10:10	佐川急便株式会社 野田営業所	中山 恵
4	10:15	株式会社ホテルオークラ東京ベイ	平井 泉
5	10:20	佐川急便株式会社 千葉南営業所	近藤 聡美
審査員意識合わせ			
6	10:35	君津信用組合	森田 美香
7	10:40	佐川急便株式会社 成田営業所	間 清乃
8	10:45	株式会社ニュー・オータニ ホテルニューオータニ幕張	三木 友穂
9	10:50	アートコーポレーション株式会社	佐藤 麗奈
10	10:55	君津信用組合	白石 七瀬
休憩			
11	11:05	佐川急便株式会社 茂原営業所	中村 友哉
12	11:10	三井住友海上火災保険株式会社 千葉損害サポート部	野平 智菜美
13	11:15	アートコーポレーション株式会社	吉永 桃華
14	11:20	佐川急便株式会社 柏営業所	雲野 春華
15	11:25	佐川急便株式会社 松戸営業所	木下 優子
16	11:30	株式会社ホテルオークラ東京ベイ	田中 真衣
17	11:35	株式会社NTT東日本一南関東 テクニカルサービスセンタ 千葉フロント	佐久間 由紀
18	11:40	株式会社江戸川	坂井 佳実
19	11:45	アートコーポレーション株式会社	荻野 愛美
20	11:50	野田市役所	平塚 滯
21	11:55	株式会社ホテルオークラ東京ベイ	澤田 幸枝
昼食、休憩			
22	13:05	株式会社江戸川	富江 明子
23	13:10	株式会社NTT東日本一南関東千葉事業部 カスタマーリレーションセンタ	白土 明美
24	13:15	株式会社NTT東日本一南関東 テクニカルサービスセンタ 千葉フロント	佐藤 昌代
25	13:20	佐川急便株式会社 千葉営業所	佐久間 紀子
26	13:25	佐川急便株式会社 柏営業所	小山 紗貴子
27	13:30	株式会社千葉興業銀行 コンタクトセンター	小野 美佐
28	13:35	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	森本 真伊子
29	13:40	佐川急便株式会社 銚子営業所	高橋 倅歩
30	13:45	君津信用組合	星野 真樹子
31	13:50	アートコーポレーション株式会社	松岡 遥香

2021 年度電話対応コンクール問題

テーマ

「チャンスを活かして、お客様の信頼をつかむ」

今年度の問題のねらい

電話はお客様と企業をつなぐ貴重な接点です。かかってきた電話でお客様と話をすることは、お客様と対面して対応するのと同じくらいに価値があります。このチャンスを逃さず、お客様の満足を目指してプラスアルファの提案を行うことが大切です。

今年度の問題では、あなたは、ハウスクリーニングサービスを提供している会社の営業担当として、お客様からのお問い合わせの電話に対応していただきます。お客様のお問い合わせ内容をよく把握し、不明点が解消するように説明をしてください。また、この会社では、2021年度の重点取り組みとして「新規お客様の獲得」、「リピーターの拡大」、「お客様満足の向上」に取り組んでいます。現在は、社内の販売促進施策としてセールスコンテストを実施し、全社員一丸となってこの施策に取り組むことで、会社の業績向上を目指しています。お客様からのお問い合わせにしっかりと応えたとともに、この機会を逃すことなく必要な情報を収集し、お客様に喜んでいただける提案を行ってください。

コンクールに参加する皆さんは、様々な「お客様情報」を想定して、説明の仕方及び提案に必要な情報の引き出し方のトレーニングを積んでから競技に臨んでください。

今年度の電話対応コンクール問題が、日常の電話対応業務に活かせることを期待しています。

■今年度の問題のポイント

①わかりやすく説明する。 ②提案に必要な情報を収集する。 ③お客様に喜んでいただける提案をする。

状況設定

会 社 名：株式会社ユーザークリーン 札幌営業所

対応日時：2021年11月2日（火）午後2時 対応時間は、「3分以内」です。

対応者（競技者）：北島 純（きたじま じゅん）社員（男女は特定しておりません）

お客様（模擬対応者）：電話でお問い合わせをしてきたお客様

問題

あなたは、(株)ユーザークリーン 札幌営業所で営業を担当している北島 純社員です。お客様からお問い合わせの電話を受けますので適切な説明を行ってください。また、会社の業績向上を目指して、お客様に喜んでいただける提案を行ってください。

▶ 株式会社ユーザークリーン 札幌営業所の情報

会社所在地	北海道札幌市中央区大通西14丁目7番地	営業時間	午前9時～午後8時（年中無休）
電話番号	フリーダイヤル 0120-20-6660（札幌市内限定のフリーダイヤル）		
URL	https://www.jtua.or.jp	E-mail	user@jtua.or.jp
企業理念	安心・安全・快適な暮らしを支える価値あるサービスをお届けする	従業員数	25名
業務内容	エアコン、キッチン、浴室等のハウスクリーニング事業	営業エリア	札幌市内



株式会社ユーザークリーン

☎ 0120-20-6660

受付時間：午前9時～午後8時（年中無休）

ホーム

サービス・料金

ご注文の流れ

お客様の声

お問い合わせ

よくあるご質問

< 株式会社ユーザークリーンのサービスについて >

日ごろのお掃除から、分解クリーニングなどの専門清掃まで、汚れの状態に合わせた洗剤や機材を使用し、お客様のご要望に合わせたプロのお掃除をご提供いたします。また、弊社では万全の新型コロナウイルスの感染防止対策により、安心と安全なサービスをお届けしてまいります。

■ 個別メニュー

メニュー	内容	目安金額（税込） 所要時間
 エアコン	エアコン内部に潜むカビやホコリを高圧洗浄ですみずみまできれいに掃除 ・主な掃除箇所：エアコン本体、アルミフィン、ファン、外装パネル、フィルター	11,000円 約2時間
 キッチン	コンロの焦げ付きやシンク、蛇口の水アカなどの頑固な汚れも丁寧に除去 ・主な掃除箇所：ガス台またはIH、シンク、蛇口	16,500円 約2時間
 レンジフード	分解洗浄しファンやフィルターなど細かい部品に付いたしつこい油汚れもしっかり掃除 ・主な掃除箇所：外装カバー、本体内部、ファン、フィルター	16,500円 約2時間
 浴室	湿気によるカビや水アカ、皮脂汚れ、石鹸カスなど、それぞれの汚れに合った洗剤、方法で掃除 ・主な掃除箇所：浴槽、天井、照明、蛇口、シャワー	16,500円 約2時間
 洗面所	化粧品、整髪料などのしつこい固形の汚れや、カビ、水アカが付きやすい洗面台など、それぞれの汚れの種類・素材に適した洗剤、方法で掃除 ・主な掃除箇所：照明、鏡、洗面ボウル、蛇口	8,800円 約1時間
 フローリング	汚れやキズが付きやすいフローリングの汚れを床の素材に合わせた専用の洗剤でしっかり洗浄しワックスで保護 ・主な掃除箇所：フローリング	12帖：13,200円 約2時間半 10帖：11,000円 約2時間 8帖：8,800円 約1時間

■ セットメニュー

内容	所要時間	割引金額
エアコンの洗浄 2台セット	約3時間	個別メニューの金額の合計から5,000円引き
キッチン+レンジフード 2か所セット	約3時間	
浴室+洗面所 2か所セット	約2時間半	
2部屋以上のフローリング	2時間半～3時間半	狭い方のお部屋の金額を50%割引

■ オプションメニュー

内容	目安金額（税込）	所要時間
エアコンの室外機（据え置き型）の洗浄	4,400円	約1時間
防カビ・抗菌コート（浴室）	3,300円	約1時間
ソファクリーニング（3人掛け以内）（天然皮革の素材は対象外）	5,500円	約1時間

※オプションメニュー単体での注文はできません。



ホーム

サービス・料金

ご注文の流れ

お客様の声

お問い合わせ

よくあるご質問

■ご注文の流れ

①お見積りのお申込み（無料）

ホームページからお申込みください。担当者より折り返しご連絡します。

また、お電話でも受け付けております。

②お見積りのための訪問

スタッフが訪問してお見積りをさせていただきます。所要時間は1時間以内です。

訪問日はお客様のご要望を承り決定します。

③お申込み

お見積り内容にご承諾いただきましたら作業日時を設定します。

④作業開始

ご承諾いただいた内容でお掃除作業を行います。

⑤お支払いについて

作業完了後ご確認いただいた上で、次のいずれかの方法でお支払いをお願いします。

現金、クレジットカード、銀行振込

ホーム

サービス・料金

ご注文の流れ

お客様の声

お問い合わせ

よくあるご質問

■よくあるご質問

Q. メールでのお見積りはできますか？

A. 概算金額のご案内は可能ですが、お見積りは、スタッフが清掃先の現場にお伺いし、汚れ具合や素材の状態等を確認して、正確なお見積りを提出しています。

Q. 見積り後、お掃除を断っても大丈夫ですか？

A. 現場を見てお見積りをしますので、この内容をご検討いただいた上、ご承諾前であれば、キャンセルすることも可能です。

Q. プロのお掃除はどのように違うのですか？

A. レンジフードやエアコンなど分解できるものは、できる限り分解して細部まで洗浄し、頑固な汚れも専用の機材を使って徹底的に洗浄します。また、洗剤も一般に市販されているものとは違う、業務用の特殊な洗剤を使用しますので仕上がりも違います。

Q. どんな洗剤を使用するのですか？

A. 検査とテストを繰り返した安全性の高い洗剤を使用しています。落ちにくい汚れには強い洗剤を使用することもあります。人体には影響がありませんのでご安心ください。

Q. サービスの不備や事故があった場合には、補償をしてもらえますか？

A. 安全第一を心掛けて作業を行っておりますが、万一、作業中にそのようなことが起こった場合、弊社では、保険に加入しておりますのでご安心ください。最後まで責任をもって対応させていただきます。

Q. サービスの前に用意しておくことはありますか？

A. 高価な商品、貴重品などはあらかじめ保管、移動をお願いします。

Q. スタッフは何名で来ますか？

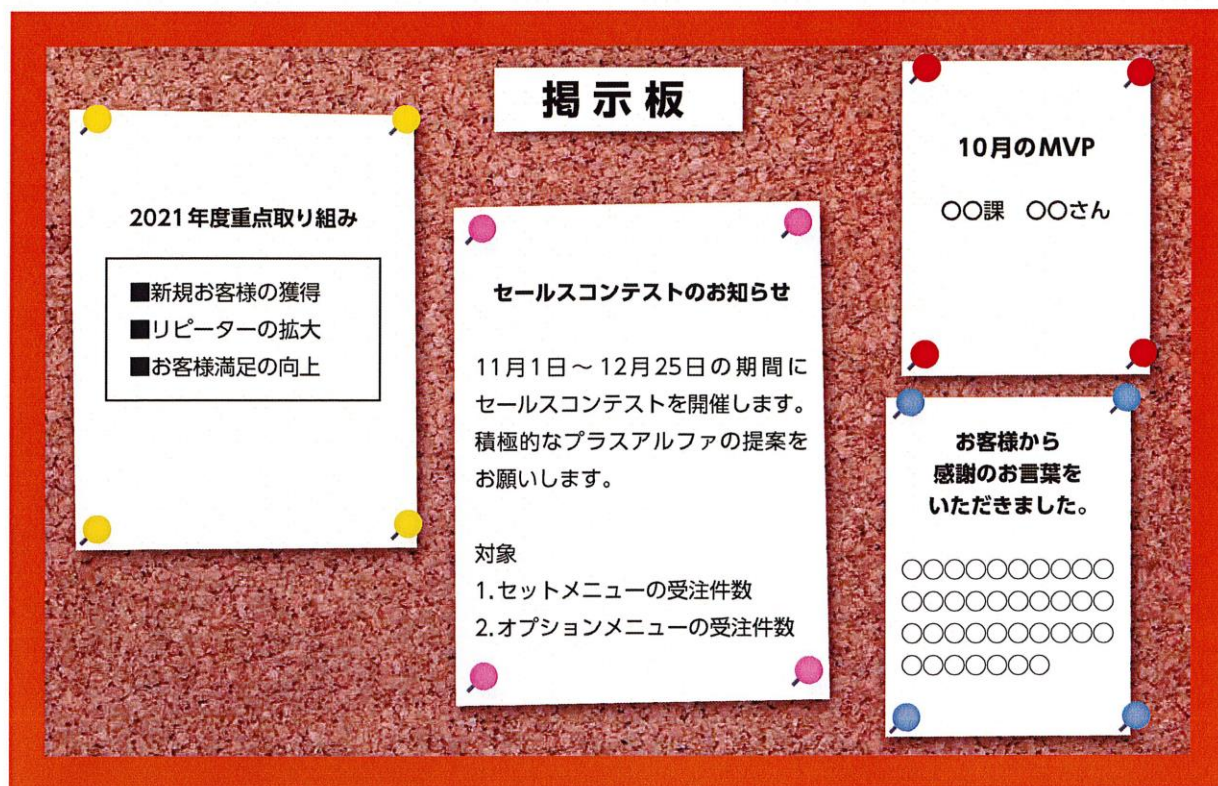
A. 通常1名でお伺いする場合があります。日程や作業内容により2名以上でお伺いする場合があります。

Q. 前回と同じ方をお願いすることができますか？

A. ご要望に応じて可能な限り前回と同じスタッフが担当します。

Q. 駐車場がないのですが大丈夫ですか？

A. お客様の敷地内に軽自動車（ワンボックスタイプ 高さ185cm前後、幅150cm前後）の駐車スペースがない場合は、近隣のコインパーキングを利用させていただきます。その際の駐車料金は、サービス料金に追加してご請求させていただきます。



※㈱ユーザークリーン 札幌営業所内に設置

< 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、時間計測の関係上、競技者から切ることとします。
4. お客様はホームページを見て電話をかけてきましたが、「よくあるご質問」は見えていないという設定です。
5. お問い合わせ内容は、この問題の㈱ユーザークリーン ホームページに記載された内容についての質問です。
6. 模擬対応者の発言を聴き、この問題に記載された内容に基づき対応してください。
7. 文中の会社名、サービス内容等は、すべて架空のものです。
8. お客様情報は各大会でそれぞれ設定します。

※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（模擬対応者用）の例

氏名	日高 葵（ひだか あおい）
最初の質問	メールでのお見積りはできますか
追加の質問	掃除に来る前に用意しておくことはありますか
問い合わせの理由	リビングのエアコン内部の汚れ、効きがわるい
家の情報	2LDK、エアコン2台（リビング、寝室） 戸建て、屋外に室外機（据え置き設置）

競技の解説と競技上の注意事項

本大会は、県内地区大会に出場した104名の中から勝ち抜いた31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応対を目指し、その結果を競うものです。

● 競 技 方 法

コンクール問題に基づき模擬応対者との電話応対を行います。競技時間は3分以内です。

- ① 選手は、競技予定時刻前に準備を整え、必ず電話がつながる状態で模擬応対者からの連絡をお待ちください。

電話は、個室で直接電話が繋がる環境を推奨します。また、今回は携帯電話も可とします。

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。

- ② 選手は模擬応対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。

- ③ 審査員の準備が出来ましたらベルが鳴ります。(ベルは2回鳴ります)

1回目のベルで競技番号を発声してください。⇒ 2回目のベルで競技をスタートしてください。

※特別研修では電話のベル音でしたが、県大会では「チンッ」という音が鳴ります。

- ④ 選手の第一声(2回目のベル後)から選手の終話までが、審査の対象になります。

※競技時間が3分を超えた場合は、15秒毎に審査委員1名につき1点を減点します。

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。

・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。

● 表 彰 等

入賞は優勝1名、準優勝1名、優秀賞8名、新人賞1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2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4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。

また、今年度の入賞者には、株式会社ドコモCS千葉支店様よりドコモ賞の贈呈があります。

● そ の 他

競技模様、表彰式・閉会式はYouTubeによる配信を予定していますが、視聴については競技等の妨げにならないように、選手と離れた場所で視聴するようお願いします。

2021 年度審査基準

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（初期応対）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、電話の初期応対全体

(2)基本応対スキル 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、歯切れのよさ、敬語、応対用語、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、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、訊きだす力、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

審査項目の(1)～(5)の評価が高いにもかかわらず、トータルとして良い印象を受けない応対があります。反対に、(1)～(5)の評価には問題があっても、好感の持てる応対もあります。それは、そこに(1)～(5)の評価とは別に、何か心を捉える満足感があるからです。電話応対全体から感じられる人間的な温かさや、一言に表れる思いやり、心くばりなどを、0 点から 30 点の範囲で審査委員の裁量で加点してください。

例えば

- ・説明の仕方が要領よく、わかりやすかった。
- ・お客様から、必要な情報を上手に訊きだした。
- ・お客様に喜んでいただける提案であった。
- ・お客様から信頼を得られるような一言があった。
- ・今後もこの会社と取り引きしたいと思った。
- ・全体として温かみがあり、感じの良い応対であった。

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、電話応対教育とICT活用推進」事業に取り組んでいます。



当協会は、電話応対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」「電話応対技能検定、電話応対コンクールの開催」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

2021年4月現在

公益財団法人日本電信電話ユーザ協会 千葉支部

地区協会	市町村 ※ [] は旧地区協会	年会費
千葉東地区	【千葉・市原・東金地区】 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 【成田・佐倉地区】 成田市、佐倉市、八街市、印西市、富里市、酒々井町、栄町 【茂原・夷隅地区】 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 【木更津・館山・鴨川地区】 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 【銚子・香取・旭・匝瑳地区】 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
千葉西地区	【市川・浦安行徳地区】 市川市、浦安市 【船橋・習志野・八千代・鎌ヶ谷白井地区】 船橋市、習志野市、八千代市、鎌ヶ谷市、白井市 【柏・流山・我孫子・沼南地区】 柏市、流山市、我孫子市 【野田・関宿地区】 野田市 【松戸地区】 松戸市	



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幕張テクノガーデン棟13階
TEL:03-5820-2077 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

STEP 2

**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

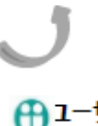
訓練メール送信！
※送信日時はシークレット!!



ユーザ協会

STEP4

訓練結果をレポートでお伝えします。



ユ一ザ協会

カンタン4ステップ^o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、まずは確認から始めませんか？

◆HPからお申込み
受付中！



檢索

ユ一ザ協会千葉

http://www.chiba-user.com/apr_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@itua.or.jp



“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

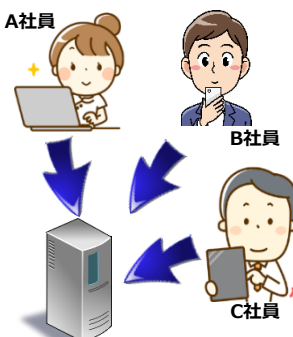


登録完了後、
ID等をお知らせいたします

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@jtua.or.jp





DISCUSSION



LISTENING



チャンスを活かして、
お客様の
信頼をつかむ



CONNECTION



MESSAGE
COMMUNICATION

ANNIVERSARY 第60回 COMPETITION

電話応対コンクール 全国大会

開催日 2021年11月2日(火)



優勝者には総務大臣賞が授与され、
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>

主催 / 公益財団法人 日本電信電話ユーザ協会

後援 / 総務省、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、公益社団法人企業情報化協会、
東日本電信電話株式会社、西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

●お問い合わせはユーザ協会各都道府県支部へ

公益財団法人 日本電信電話ユーザ協会 東京都千代田区東神田2-6-9アルテビル東神田II9階 0120-20-6660 ユーザ協会 検索 <https://www.jtua.or.jp>