

各種セミナー

サービス・ソリューション概要

ICTの活用推進、電話応対教育を大きな柱として、各種セミナー・研修や電話応対コンクール・コンテストの開催、電話応対技能検定（もしもし検定）の運営や情報通信に関する最新情報の提供を行っています。

各種セミナー等（実績）

◎ ICT

・著名人による経営トップセミナー

■ 2019 年度

第 1 部「経営者としておさえておきたい情報セキュリティ」

講師：NTT 西日本佐賀支店 副支店長 荒井 透氏

第 2 部「コンプライアンスのすすめ」

講師：ニューヨーク弁護士 山口 真由氏

■ 2020 年度

第 1 部「働き方改革のための『働き方見える化』と『RPA 導入』について

講師：NTT 西日本佐賀支店 副支店長 荒井 透氏

第 2 部「激変する情報社会～AI はどこまで社会を支配するか？」

講師：東京大学名誉教授 月尾 嘉男氏

● その他

・新年度スタートダッシュ準備セミナー

・サイバーセキュリティ対策塾

・社内 SNS を活用した働き方改革セミナー

・ビジネスメールコミュニケーションセミナー

・『「働き方改革」においてビジネスパーソンが身につけておきたい成功哲学』他

◎ テレコミュニケーションセミナー

・著名人による経営トップセミナー

■ 2018 年度

「木久蔵流コミュニケーション術」

講師：落語家 林家 木久蔵氏

■ 2017 年度

「ことばのちから…心に遣り、心を耕すことばたち」

講師：落合 恵子氏

・ビジネス電話応対研修（基礎コース）

・電話応対研修（中級コース・上級コース：クレーム研修）

・職場のメンタルヘルス予防対策セミナー

・“新” 5 S と CS で業績アップ

・聞き上手はコミュニケーション上手、他



● 講師派遣 ※電話応対&マナー教育のお手伝いをいたします！

新入社員教育やコールセンターのオペレータ等を対象とした研修、電話応対教育など電話に関する貴社のご要望に沿った講師を派遣します。

全国約200名の豊富な講師陣の中から、新入社員教育・コールセンター教育等、電話応対教育に関する貴社のご要望に沿った講師をご紹介します。

① ニーズにマッチした豊富な講師陣

様々な特長や得意テーマを持つ豊富な講師陣の中から、ご要望に適した講師を紹介します。希望する内容やテーマについても、講師と事前の打ち合わせを行いながら進められます。

② 効果的な研修メニューとして活用

貴社のサービスに即した電話応対スキルや、現在抱えている問題点・改善事項などをふまえたカリキュラムが作成可能です。

(公財)日本電信電話ユーザ協会 佐賀支部

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

0120-20-6660

佐賀県

情報通信技術（ICT）の発展をふまえて、新しい情報通信サービスに関する最新の動向をお届けするとともに、情報リテラシー（利用能力）の向上とCS（顧客満足）経営の推進を図るための人材育成をお手伝いをしています。



電話応対技能検定 (愛称：もしもし検定)

サービス・ソリューション概要

2009年にスタートした「電話応対技能検定(もしもし検定)」は、「お客様に喜ばれるビジネス電話応対」の実現、電話応対のエキスパートとして即戦力になり得る社内の指導者の育成を目的とした検定制度です。電話を受ける、かける等の電話応対やビジネスマナー、日本語の基本知識等の従来型の「電話応対教育」に加え、場面や人によって臨機応変に対応することができるコミュニケーション能力を養い、電話応対に生かしていく「新しいコミュニケーション教育」を実施しています。

電話応対技能検定（日本商工会議所後援）※出張検定・講座も承ります。ご相談ください！

電話応対技能検定（もしもし検定）とは

2009年1月から日本電信電話ユーザ協会が行っている「もしもし検定」は、毎年1万人以上が受検し、のべ受検者数は5万人を超えています。
検定の合格は、あらゆるビジネスシーンで役立つコミュニケーションスキルを身につけたことの証明となります。



「もしもし検定」のココがポイント

- ポイント1** 電話を「受ける」「かける」「取り次ぐ」など **電話応対スキルの基本が学べる!**
●電話応対スキル ●ビジネスマナーや日本語の基礎 ●SNS等のツール知識 ●個人情報保護法
- ポイント2** カウンセリング、アサーション、メディエーションなど **ビジネスコミュニケーション全般が学べる!**
●場面や相手によって臨機応変に対応できるコミュニケーション・スキル
- ポイント3** 4級から1級までのレベルを設定 **段階的にスキルアップを目指すことができる!**
●4級は筆記試験のみ ●3～1級は計15時間の研修を受講後、筆記試験＋実技試験を実施
- ポイント4** 社内の**コミュニケーション指導者**としてのスキルを身につけることができる!
●『指導者級養成講座』（3日間60時間）で各専門分野に関する指導方法を受講
「電話応対診断スキル評価」と「インストラクション・スキル評価」により指導者級資格を認定
●資格保持者は383名。全国の企業などで活躍中。（2017年12月末現在）

受検のお申し込みは

お近くの実施機関でいつでもお申し込みできます。
詳しくは各実施機関までお問い合わせください。

もしもし検定

検定料（別途、消費税がかかります）

4 級	3 級	2 級	1 級	指導者級
1,000円	5,000円	6,000円	7,000円	10,000円

●3級～1級は 上記検定料の他に研修料がかかります。

201712

級別（段階別）資格について

級（段階別）	レベル	試験実施日
4級 (入門級)	ビジネス電話応対に必要なコミュニケーションの基礎知識を有する。	毎月 第1水曜日※
3級 (初級)	ビジネス電話応対を行うためのコミュニケーションの基礎能力を有する。	1、3、5、7、 9、11月の 第1水曜日※
2級 (中級)	ビジネス電話応対を行うためのコミュニケーションの応用能力を有する。	2、6、8、12月の 第1水曜日※
1級 (上級)	ビジネス電話応対を行うための社内の指導者として高度な実践能力および指導能力を有する。	4、10月の 第1水曜日※
指導者級 (S級)	電話応対に関する高度な知識、技能を有し、本検定の実施にあたっては、指導官や試験官などの役割を担う。	ホームページにて お知らせします。

※第1水曜日が祝日の場合、第2水曜日に行われます。

(公財)日本電信電話ユーザ協会 佐賀支部

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

0120-20-6660

佐賀県

情報通信技術（ICT）の発展をふまえて、新しい情報通信サービスに関する最新の動向をお届けするとともに、情報リテラシー（利用能力）の向上とCS（顧客満足）経営の推進を図るための人材育成をお手伝いをしています。

■電話応対コンクール ■企業電話応対コンテスト

◆ サービス・ソリューション概要

【電話応対教育でお客様満足（CS）の向上を】

顧客との直接の対話を通し、企業のCS（顧客満足）向上に重要な役割を担う「電話応対」。ICT時代にふさわしい電話応対サービスのスキルアップには、バランスのとれた取り組みが必要です。そのための競技の場を提供します。

◆ 電話応対コンクール

電話応対コンクールは、各企業の社員の電話応対と応対技能のレベルアップを通じて、顧客満足経営の推進を図るための人材育成を目的として毎年実施しています。

参加者は、毎年設定される競技問題に取り組み、電話応対サービスの技能を競い合います。

1.自社のレベルを客観的に把握できる

日頃の電話応対教育・研修の場から飛び出し、多くの企業からの参加者とともに競い合うことで、自社の電話応対の特徴やレベルが客観的に把握できます。

2.レベル・モチベーションの向上につながる

目標を設定してともに勉強・研修を行っていくことで、参加者だけでなく、職場全体のレベル向上やモチベーションアップにつながります。他企業からの参加者の応対を実際に見学する貴重な機会ともなります。

3.コンクールへの参加で信用・信頼を高める

電話応対コンクールは、ユーザ協会が昭和37年以来毎年開催している歴史のあるコンクールです。全国から1万人以上参加する社会的な認知度の高いコンクールに参加し評価を受けることは、企業の信用・信頼に結びつきます。



■開会式



■ご挨拶
選手紹介、主催者挨拶ののち、小池百合子東京都知事、酒井直人 中野区長、井上福造 東日本電信電話株式会社社長が登壇され、競技に対する期待と選手への応援メッセージを送りました。



■競技模様



■表彰式

◆ 企業電話応対コンテスト

企業電話応対コンテストは、専門スタッフが「仮のお客様」となって予告なしに電話をかけ、電話応対模様を録音し、業種別に専門家が100点満点で評価をします。

また、「診断書」として改善アドバイスをフィードバックされ、企業における電話応対サービス向上、顧客満足経営の指針として活用出来ます。

1.普段の電話応対サービスが評価対象

専門スタッフが予告なしに電話をかけ、よくある電話内容により会話を始めます。普段の電話応対内容が評価対象です。

2.審査基準、結果が客観的

審査は5項目＋全体評価で評価され、参加企業（同業種）中の順位が記載された診断書が企業にフィードバックされます。客観的な数値で顧客満足度が診断され、課題や特徴が把握できます。

3.電話応対研修の一環として活用可能

診断結果を基に、自社に特化した研修カリキュラム作成や評価点数の低調な項目に重点的に取り組むなど、統合的なスキルアップに役立ちます。

コンテスト実施のイメージ



1.7月下旬から、予告なしにコンテスト専門スタッフが仮のお客さまとなり、申し込みされた企業に電話をかけます。



2.電話を受けた人はコンテストに参加していることを知らず、電話をとることになります。



3.スタッフはよくある電話内容（スクリプト）を参考にして会話を始めます



4.応対模様を録音し、専門家が審査します。こうして会社にながら手帳に受けられるのがこのコンテストの特長です。

(公財)日本電信電話ユーザ協会 佐賀支部

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

0120-20-6660

佐賀県

情報通信技術（ICT）の発展をふまえて、新しい情報通信サービスに関する最新の動向をお届けするとともに、情報リテラシー（利用能力）の向上とCS（顧客満足）経営の推進を図るための人材育成をお手伝いをしています。

■ eラーニング ■ ウィルス（標的型）メール予防訓練 （会員様向けサービス）

◆ サービス・ソリューション概要

【ICT活用でビジネス課題の解決を。】

ICTの活用について企業の抱える問題は、それぞれの企業で異なります。企業の経営者及び実務者に対して、セミナーや情報媒体等を通じてICTを賢く活用する方法等についての情報をお届けします。

◆ eラーニング ※いつでもどこでも社員研修を受講できます！



【目的】

ユーザ協会では、会員企業様を対象に、「eラーニングサービス」を無料提供しています。eラーニングを活用すれば、「講習に出向き参加する時間がない！」という方でも、パソコンやスマートフォンを介して「いつでも」「どこでも」学習することが可能となります。企業研修のスタンダードになりつつある「eラーニング」に一度トライしてみませんか？

■ 研修の悩み

- ・ 研修費用がかかる
- ・ 研修を受ける時間がない
- ・ 開催日時を合わせないといけない

【内容】 ●●ユーザ協会のeラーニングが解決●●

- ① ユーザ協会会員ならば無料
- ② 自席や自宅で場所を選ばず受講可能
- ③ 毎月募集しているので、社員の皆様が計画的に受講できる
- ④ 1講座15分程度で、“スキマ”時間で受講しやすい
- ⑤ 動画コンテンツでわかりやすい

ビジネススキル	RPAによる生産性向上
情報セキュリティ	ハラスメント
キャリアデザイン	その他

◆ ウィルス（標的型）メール予防訓練 ※経営をお守りするため、訓練サービスです。

【目的】

メールは様々な危険の橋渡し役になっています！

近年、多くの企業でウィルス攻撃による被害（顧客情報・会社情報の流出）が発生し、増加の一途をたっています。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。顧客情報等が流出した場合、その対応費用として莫大な保証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。

【内容】 ※「修了認定証」を交付します。

- ① 訓練用のウィルスメールを貴社の社員（1～10アドレス）に送り、的確な対応ができるか？のテストを行います。
- ② テスト実施結果を「簡易レポート」でフィードバックします。
- ③ 職場の皆様が学習できる「教則本」を進呈します。
- ④ 職場のセキュリティ意識の高揚に！



（公財）日本電信電話ユーザ協会 佐賀支部

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

0120-20-6660

佐賀県

情報通信技術（ICT）の発展をふまえて、新しい情報通信サービスに関する最新の動向をお届けするとともに、情報リテラシー（利用能力）の向上とCS（顧客満足）経営の推進を図るための人材育成をお手伝いをしています。