

21世紀をクリエイトするユーザ協会

Hello Talk

Vol. **130**

長野支部／ホームページ ■ <http://www.nagano.jtua.or.jp/>
 新潟支部／ホームページ ■ <http://www.niigata.jtua.or.jp/>

E-mail ■ users@nagano.jtua.or.jp
 E-mail ■ user@niigata.jtua.or.jp

ハロートーク



よいものを誠実にまじめに開発・製造・販売。
 創業精神を徹底して継承しているから、いそ
 ーCTを戦略的に活かしてゆけるのです。

(本文2P)

活動スケジュール (実施の内容、時期等はブロックにより異なります。詳細はユーザ協会ニュース、またはホームページをご覧ください。)

事業区分	主な実施内容 (開催時期等)	
電話応対向上研修	ビジネスマナー研修 (基礎編) 〈新入社員等に向け研修〉 (4月)	
	ビジネスマナー研修 (中級) 〈コミュニケーション能力等〉	
	ビジネスマナー研修 (応用編) 〈クレーム対応〉等	
電話応対コンクール	チャレンジセミナーや事前研修〈地区大会向け〉 (5~8月)	
	テーブル審査大会〈非集合(エリアフリー)〉 (7~8月収録)	
	各ブロック・地区大会〈集合形式〉 (8~9月)	
	強化研修〈県大会向け〉 (9月)	
	県大会〈長野・新潟各々の県で開催〉 (10月)	
企業電話応対コンテスト	テレコム・フォーラム誌等にてご案内 (本部募集6~7月、実施7~9月)	
	ICTセキュリティ研修 (4月)	
ICT関連セミナー等 (経営トップセミナーor ブロック懇話会)	スマホ・タブレット端末活用セミナー等 (11~3月)	
	著名人による講演やICT関係講演等	
	テレコム・フォーラム	ICT (情報通信技術) 活用等情報誌 (毎月)
情報発信	ハロートーク	信越版情報紙 (年数回)
	ユーザ協会ニュース	イベント・お知らせなど (随時)
	ハローネット	インターネット(HP)での情報提供(常時)



電話応対コンクール



電話応対向上研修



ICT経営実践セミナー



経営トップセミナー

平成26年度 事業計画スタート

スマートフォンを活用したサービスの勢いが止まりません。とりわけ、情報通信技術 (ICT) を活用した商品・サービスなどは、産業・経済においても著しい成長を遂げており、今後も更に成長を牽引していく主力商品であると言えます。これらのICTの活用は、医療・介護や少子高齢化、更には環境問題や大規模災害等々、様々な社会的課題の克服面においても大きな期待が寄せられております。

ユーザ協会では、電話応対セミナー、電話応対コンクール、電話応対技能検定などのテレコミュニケーション教育事業の推進とICTセキュリティセミナーやホームページ診断、最新の情報通信技術・サービスの動向のご紹介などICT活用推進事業を通じ、顧客満足の上や各企業活動のご支援を展開しております。当協会は、公益法人として今年3年目を迎えますが、当協会の目的遂行はもとより、利用者の利便増進に寄与し、地域社会の発展に努めてまいりますので、引き続き、皆様の積極的なご参加と、ご支援とご協力をよろしくお願い申し上げます。

● イベント・入会に関するお問い合わせは各ブロック事務局へどうぞ

■長野県 ブロック事務局

北 信 (NTT東日本-長野 新田町ビル内) TEL.026-225-4682
 東 信 (NTT東日本-長野 上田ビル内) TEL.0268-26-5519
 中 信 (NTT東日本-長野 南松本ビル内) TEL.0263-28-2811
 諏 訪 (NTT東日本-長野 清水町ビル内) TEL.0266-54-1134
 南 信 (NTT東日本-長野 飯田ビル内) TEL.0265-22-0048

■新潟県 ブロック事務局

新潟・下越 (NTT東日本 新潟支店内) TEL.025-229-9045
 中越・魚沼 (NTT東日本-新潟 長岡営業支店内) TEL.0258-38-2283
 上 越 (NTT東日本-新潟 上越営業支店内) TEL.025-544-8028

企業が伸びる、個性ある地域社会創造のために、今、何が必要か。何をすべきか。

地方のICT戦略 [35]

Information and Communication Technology

江戸時代に起源を持つ生薬100%の胃腸薬「百草」を中心に、生薬を自社で独自に加工した医薬品・医薬部外品を開発・製造・販売を展開している日野製薬。そこには、お客様に信頼され胸を張って市場に出せる確かなよいものを、誠実にまじめにつくり続けていくという、ゆるぎない創業精神が息づいている。同社におけるICTは、生薬という徹底したアナログの世界を、現代のニーズにマッチさせる橋渡しツールとして、重要な役割を担っている。



今後、ICTをマーケティングツールとしてもっと活用していきたいと語る井原部長。

Interview
日野製薬株式会社
業務統括部長
井原裕介さん

社内の「コミュニティツール」としてグループウェアを早期導入

— 御社におけるICT運用について、概要をお聞かせください。
井原部長 当社のICT導入は、まず製造面のセキュリティ確保からスタートしました。

— 当社は生薬を原料とする伝統薬の製造販売を中心に、生薬を生かした医薬品・医薬部外品の開発、製造、販売を行っています。そのため製品の品質の安全性・信頼性の確保が最優先課題だったわけです。製品保守のため入退場履歴の記録から導入しました。その後、営業活動にICTを活用されるようになったのです。
井原部長 そうですね。地方の小規模な製薬メーカーではありますが、お客様は全国に広がっています。その起源は山岳修験の

霊山である御嶽山の行者に、その製法を伝授されたと伝えられます。御嶽山の麓には、古くから薬効成分を豊富に含むキハダ（オウバク）の木がたくさん自生しており、それをを用いた胃腸薬「百草」を製造する薬房が、かつては地域にたくさんあったそうです。

非常に特徴的なのは、そうした薬のエンドユーザーのほとんどが、御嶽山への参拝に全国から訪れる「講」の皆さんで、昔も今も直売がメインとなっている点です。各地の「講」の方々に製品をPRし、販売するため、名古屋の拠点や直営店、個々の営業担当者リアルタイムな情報を共有する必要があり、10年ほど前からインターネットを利用したグループウェアを導入しました。個々のスケジュール、日報等の報告ならびに社内報や社内の連絡事項の共有にも役立っています。

— 昨今は、端末がタブレットになり、非常に具合がよくなりました。年齢やITスキルに関係なく、直感に扱えるのがいいですね。お客様への商品情報の説明などにも大いに役立っています。

機能を絞り込んでより使い勝手よく

— 「光」も導入され、地域では先進的な取り組みをお進めとお見受けいたします。

井原部長 都市部では当たり前のインフラですが、谷あいの木曾エリア全域にゆきわたるまでには時間がかかりました。ようやくの感がありますね。昨年、待ちかねたようにNITさんの電話機、複合機、TV会議システムを導入させてもらいました。グループウェアでのやりとりだけでなく、毎週のTV会議で、個々の担当者顔を見ながら社内コミュニケーションを図っています。

— 自身、昨年11月まで薬商（営業販売）の責任者を務めていたのですが、どこに出張しても、簡単につないで会議ができるのは便利だと、身をもって感じました。販売計画などを互いに見ながら検討、策定できる点で、非常に機能的ですね。

— 基幹業務システムは独自のものをお使いのですか。

井原部長 そうです。非常に高機能なシステムを導入しているのですが、実はこれが課題となっています。

— 機能が多すぎること、日常の運用もそうですが、ちょっとした応用、変更などに専門的なスキルを要す場面があることなど、優れたシステムゆえに、かえってとてもあましているというのが現状なのです。

— 当社では、業務の性格やお客様の属性に合わせて、年配の社員も比較的活躍しています。各部署の責任者クラスも比較的高齢です。業務の要となる基幹システムは、彼らが抵抗なく使い、無理なく応用できるものでなければ、役に立つとはいえないのです。

— そのための、機能を絞り込み、より使い勝手のよいシステムの構築に向け、現在、検討を進めています。一見世の中の逆を行っているようですが、自社の業務に合うものを精査し、本当に必要なものを残し、不要なものはそぎ落とすべく、そんなICT施策もあつていいのではないかと思います。— これからの時代は、そういう方向性に、より多くの方が目を向けるように思えます。

マーケティングにICTを活用し

戦略的な製造販売を模索

— 御社はインターネットによる通販も展開しておられますね。手応えはいかがでしょう。

井原部長 実は通販のお客様も古くからの「講」の方が多く、ネットで気軽に買える利便性がずいぶん喜ばれています。

— さらに、大きな通販モール内に開店した当社店舗の売上げが、対前年比200%を超えました。こちらでは新規のご愛用者が増えるなど、改めてインターネット販売の可能性を実感している昨今です。

— 通販により、お客様の購入履歴をはじめ、顧客・販売情報の管理を行えるようになりました。その結果、90%以上リピートされている商品がわかったり、季節の販売動向が目で見える形になったりしたことが、大

きなメリットですね。

— 今後、こうしたデータを基幹システムと連動させ、マーケティングに活用していくことと検討を進めています。化粧品など、販売が急激に伸びている分野の広報的なテコ入れにも役立てることができそうです。また、新規アイテムの拡充や、お客様個々へのダイレクトマーケティングなど、可能性はいろいろ考えられます。

— また、販売データを精査し、無駄のない製造サイクルを再構築することもできそうです。

— いろいろな面で戦略的に活用できそうですね。期待がふくらみます。

井原部長 しかし、製薬会社として当社が最も力を入れているのは、何といっても「製造」です。創業以来のポリシーである「確かな製品、質の高い製品を、まじめに製造すること」に勝るものはありません。どんな時代であっても、当社は妥協せず、この姿勢を貫き通してきました。だからこそ、厳しいといわれる製薬業界の中で現在の日野製薬があるのです。

— 全国数万人にのぼる日野製薬のファンの方々に、新たに製品をご愛用になった方々の信頼に答えるために、この姿勢は今後もどんなことがあっても揺るぐものではないです。

— そうした徹底した姿勢があるからこそ、ICTによるマーケティングも自信を持って進めていけると考えています。

— 本日はどうもありがとうございました。

Profile

○日野製薬株式会社

事業内容／江戸時代末期に御嶽修験者から伝授された生薬「百草」を忠実に今に伝え、胃腸薬「百草」「百草丸」、めまい・乗り酔い「普導丸」等の医薬品、医薬部外品の製造および販売、歯磨き、化粧品等、販売を行っている。現在は江戸創業期から12代目。

設立／昭和22(1947)年

所在地／〒399-16201

長野県木曾郡木祖村萩原1598番地

事業所・直営店／名古屋支社、王滝店、里宮店、奈良井店、木曾市場店

TEL／0264-136-0311

URL／http://hino-seiyaku.com/



新潟・下越

物流を通して地域社会に貢献！

マルソー株式会社

「マルソー株式会社」は、平成16年に「丸惣運送株式会社」から社名を変更致しました。「運送」から「物流」、そして「ロジスティクス」へと業態を変化し、時代を先取りした総合物流業として、お客様のあらゆるご要望にお応えすることに業務の幅を広げ、おかげさまで創業101年目を迎えることができました。



弊社は、いち早くトラック運送からの脱却を行い、サードパーティーロジスティクス(3PL)を主体とした物流アウトソーシングを展開しております。独自の在庫管理システムを導入し、お客様のニーズにあった最適な物流システムをご提案させて頂くことにより、物流の効率化、コスト削減を実行してまいりました。弊社の考える3PLとは、私どもがお客様とイコールパートナーとなり、お客様により最適な物流システム・サービスをご提供させて頂くことです。

「物流を通して地域社会に貢献し、個人・会社ともども物心両面から繁栄する」これは、二代目である渡辺喜一郎が掲げた経営理念です。弊社の前社名である「丸惣運送」の「丸惣」の文字は、創業家の屋号から取ったものですが、お客様の大切な商品(物)を心の上にのせてお預かりする意味も込め、「物」と「心」の両面から繁栄するという精神は、設立から60年を経た今でも変わらずに継承されております。

弊社では、経営理念でも掲げておりますように「人づくりこそ企業繁栄の柱」と考えております。全ての社員が、仕事にやりがいを持って

取り組めるように、人材育成と能力開発に力を注いでいます。自分の仕事に誇りを持つ事ができて、はじめてお客様にご満足と感動を感じて頂けるという信念のもとに、公益財団法人日本電信電話ユーザ協会のテレコミュニケーション事業の一つである「ビジネスコミュニケーション基盤」に参加し、ビジネスオーナーや電話応対など社員教育の場として、大変有意義に活用させて頂いております。研修受講後に、新しく開設した「もしもし検定4級」にチャレンジするなど、社員自ら積極的に取り組んでいます。今後もユーザ協会主催の研修等に参加し、自己啓発・相互啓発に努め、物流のプロフェッショナルとして、お客様を強力にサポートしてまいります。



- 新潟流通SLC TEL 025-377-0021
新潟市西区緒立流通2-3-6
- 新潟流通SLC 第2物流センター TEL 025-264-4007
新潟市西区流通3-1-1
- 新潟巻潟東SLCローソン新潟DDC TEL 025-375-5555
新潟市西蒲区打越丙160-1
- 新潟巻潟東SLCリカーセンター TEL 025-375-5555
新潟市西蒲区打越丙160-1
- 長岡新産SLC TEL 0258-21-5731
長岡市新産2-6-4
- 原信営業所 TEL 0258-66-7347
長岡市中之島字六枚田1993-1
- 上越SLC TEL 025-521-2020
上越市大字寺字裏川原155-1
- 県央共配センター TEL 0256-57-1211
加茂市大字後須田616-4
- 加茂SLC TEL 0256-57-7071
加茂市大字後須田261-1
- 三条SLC TEL 0256-36-7177
三条市月岡字綾ノ前2783-1



マルソー株式会社

本社：三条市月岡字綾ノ前2783-1
TEL:0256-34-2621 FAX:0256-33-2019

- 甲信共配センター TEL 0263-87-1921
- 新潟共配センター TEL 0256-78-4646
- 長野県松本市村井町西2-5-1
- 新潟市西蒲区巻東町字普請田546-1
- 埼玉営業所 TEL 048-98-2236
- 西蒲DC TEL 0256-73-7922
- 埼玉県吉川市大字藤原戸434-4
- 新潟市西蒲区巻漆山8734-1

<http://www.maruso.co.jp/>

中越・魚沼

スピンドルを通じて

日本のものづくりに寄与

エヌ・エス・エス株式会社



弊社は明治17年、現社長の曾祖父にあたる中町定吉が主に農耕具の鍛冶を生業として創業。その後、昭和14年に汎用型旋盤機械を1台導入し、現在の基礎となる機械部品製作事業所をスタートさせました。戦後以降は様々な機械部品加工を手掛け、昭和44年に法人化を果たし、高度成長期から昭和50年代中盤までは地元有力企業を中心とした協力会社として主に工作機械の部品品であるコレットチャック、計測器具のゲージ製作等に携わり、50年代終盤以降から現在においては、同機械の「心臓部」であるスピンドルの加工生産を主製品として本格的な取組を開始してあります。物流の利便性向上の恩恵を受け、事業拠点は本社1ヶ所ながら、お客様の分布は東北から九州に至るまでに拡大し、取引地域別割合はおおよそ県外企業80%、県内企業20%となり一部海外大手企業への輸出も行い規模に成長させていきました。

スピンドルの加工・生産は、当初取り組み時でも現在においても基本的には同じ加工製品ではありませんが、記録媒体や家電、エネルギー関係等その時代・世代の変化に対応した高精度・高剛性・高速度な製品を生み出す超精密加工技術が今後常に必要になります。このような過程や取組において、弊社を単なる発注先として扱わずパートナーとして位置付け、発展に惜しみない協力をいただいたメーカー様、商社様に感謝するとともに更なる要求を満たし、科学技術の発展、省資源の推進に寄与し、それを利用して生産・供給される製品により、世界中の人々に豊かな生活を提供できる世界のスピンドルメーカーを目指します。品質・環境の両立を目指す「ものづくり」企業として、平成20年にISO90001、ISO14001を統合認証しました。



総合運動公園 ナイター照明工事

上越市の本社を中心に東京支社、十日町、千葉営業所とともに電気工事業を行っております。創業から68年となりました。官庁発注の公共事業や大手ゼネコンを始め民間企業の工事を施工しています。

大和電建株式会社

身近な暮らしの灯りから
ライフレインまで

安全快適な生活空間の創造

上越



■エヌ・エス・エス株式会社
〒947-0035 小千谷市桜町2379番地1
TEL:0258-82-2255 FAX:0258-82-5382

<http://www.e-nss.com/>



あるいはスピンドルの高速化への対応等、乗り越えなければならぬ課題も数多く発生しています。それらの要求への的確な対応のために、インフラ整備、IT化の推進とともに、技術開発力の向上、並びに人的資源の確保、教育訓練等のナレッジマネジメントが必要となつていきます。また、新興国を中心とした海外市場への進出も今後の課題となります。新興国の経済発展は、市場としての可能性がある一方で競合相手としての存在感も増してきています。

このため生産技術力を高め、社員個々の技術力を磨き、高精度で高品質な製品をより早くより安く提供できるメーカーを目指すことが必要となります。日本電信電話ユーザ協会様から情報提供いただいている研修、検定を十分に活用させていただき、弊社の教育訓練の環として今後とも取り組んでいきたいと思っております。



屋内配線工事の様子

大和電建株式会社

〒943-0836 上越市東城町2-2-2
TEL:025-525-1201 FAX:025-525-1556

<http://www.daiwadenken.com/>

合わせた最先端の知識と技術で地域社会への貢献を目指してまいりました。現在の業種は電気設備工事をはじめ、ガス・水道・空調工事も行っております。また、金属加工工場と自動車整備工場も加わり鉄製部品製造や自動車部門では車検・点検整備販売を行っております。機械化が進む社会ですが、まだ個々の技術者の技能によって成り立つ我が国です。技術者集団であることが我が国の特徴でもあります。電気、管工事は完成された建物に配線配管を引き完成と思われがちですが施工は建物が出る前の設計作業から始まり最後の完成まで携わります。毎回違う工事に対応するには技術の向上が常に求められています。また工期、予算等あらゆる制約の中で円滑に作業を進めるには様々な業種や他社の皆様との綿密な連絡と打合せを重ねながらの工事となります。技術力のみならずコミュニケーション能力も大きな要因です。困難な場面にも遭遇します。そのような時は社内の合言葉である「打つ手は無限」の言葉を忘れずに励んでいます。技術者としてより良い物を作る使命感と誇りがモチベーションに繋がっているようです。当社にとってもコミュニケーションの良し悪しは仕事に大きく影響を与えます。現場はもちろんですが、現場担当者の留守を預る事務方の電話応対力が円滑な仕事運びを左右します。正確な報告連絡やお客様への傾聴姿勢等、留意しなければならぬ点もあります。そのためにユーザ協会の「企業電話応対診断」を受けています。事業所に居ながら日頃の電話応対の診断と、自身の電話応対のCDを聞くことで長所短所を実感でき、今後に生かせる大変良い教材になっています。自社研修として、新人・中堅社員には人材育成を目的にユーザ協会を利用してまいります。



弊社が新築電気工事を行った「上越市立三郷小学校体育館」



北信・東信

「お客様が困ったときに、真っ先に連絡がくる会社」を目指して株式会社フジカーランド上田

お陰様で創業50周年を迎えました株式会社フジカーランド上田は、上田市にて自動車販売・買取・整備・钣金塗装・保険・部用品販売等7店舗を展開し、「お客様が困ったときに、真っ先に連絡がくる会社」を目指し事業を行っております。



ユーザ協会主催の電話対応コンクールには毎年参加させていただいており、社員の電話対応の品質向上に大いに役立っています。自動車販売では、3,000坪の敷地内でマツダディーラー、スズキ・ダイハツのサブディーラーとして新車の販売から各種中古車の販売を行っておりますが、中でも軽未使用車においては常時200台を展示・販売しております。未使用車とは、通常に工場生産し、各メーカーが販売目標達成のために「ナンバー登録のみ行った」「まだ誰も乗っていない」車です。必要以上生産され市場にあふれた自動車です。車両価格は当然割安であり、書類上は「中古車」の扱いになる為、新車時に必要な重量税もない非常にお得な車です。

新車ではマツダの「CX-5」が人気で、納車までにごぶお待ち頂く状況です。マツダが辿り着いた生物が見せる一瞬の動きの美しさである。魂動をデザインしたダイナミックにして洗練された美しさが際立つ新し



株式会社フジカーランド上田
〒386-0005 上田市古里150-1
TEL:0268-22-8000 FAX:0268-27-2280
<http://www.fujicar.info/>

いSUVであり、瞬発的な力、スピード感、凛とした緊張感、洗練された美しさを感じさせてくれ、このクルマを所有する喜び、どこでも思いのままに走らせる楽しさ、安心感、快適さを、かつてなく高い次元で体現されており、美しく躍動する個性と共に道を問わずマツダならではの走り満喫できる車です。また、軽の新車では、スズキの「ハスラー」、ダイハツの「タント」が注目されています。「ハスラー」は、クロスオーバーSUVのコンセプトを取り入れた新タイプの軽自動車。街乗りのほか、山道や雪道といった悪路でのドライブや、レジャー用途にも適した設計となっており、丸目形状のヘッドライトやクラシックテイストのデザインも特徴で、遊べる軽として人気を集めています。「タント」は、全高1,700mmを超えるトルクワゴン。エンジンルームを限りなく小さくすることで、大型セダン並みの優れた居住性が実現されています。さらに左側はなんと、前席ドア後席スライドドアの間に柱が無いので開口部が広くチャイルドシートの着脱や子供を乗せ降ろしする際も、非常に便利で子育てママにはとても人気です。



中信・南信

豊かな未来に向けて、地域とはぐくむ「みなみ信州ブランド」
みなみ信州農業協同組合

J Aみなみ信州は長野県の南部に位置し、飯田下伊那地域の6 J Aが1997年(平成9年)12月に合併し、1市3町10村の行政で構成される広域J Aです。魅力ある農業・農村を基盤とした地域づくりを進め、「こころ豊かな地域社会」の創造をめざしています。



西に聳える南アルプスと中央アルプス、南北には天竜川が流れ、きれいな空気・おいしい水・健康な大地からなる南信州は、豊かな自然の宝庫です。気温差、標高差など地域の特性を生かした農畜産物は、多品目で高品質です。りんごやなし、桃は南信州の特産物として有名ですが、新しく「市田柿」の地域ブランドの確立と販路拡大を目指して、昨年「市田柿工房」を設立しました。市田柿の魅力を全国へ向けて発信し、特産物として幅広い世代にその魅力をアピールしています。

昨年、J Aみなみ信州の花き部会が、日本農業の発展に貢献している営農集団に贈られる「日本農業賞大賞」を受賞し、重ねて内閣総理大臣賞を受賞しました。狭い土地をどのように有効利用し、何を栽培したらよいか部会員が知恵を出し合い、一致団結して花き栽培に取り組んだことが評価されたと考えています。今後より一層バックアップ体制を強化していきます。

また、リニア中央新幹線の開通・飯田駅設置に伴い、組合員や地域住民への相談機能の充実と地域農業の発展、J A事業拡大を目的として「リニア総合対策室」を設置しました。「魅力ある農産物の産地」であることをアピールし、地域とともに成長していきたいと考えています。J Aみなみ信州では「美しい日本語を



みなみ信州農業協同組合
〒395-0192 飯田市北方3852-22
TEL:0265-28-1800 FAX:0265-28-1801
<https://www.ja-mis.iijan.or.jp/>

学び、電話対応サービスとトーク技術の向上」を目的として、ユーザ協会主催の電話対応コンクールに毎年参加させていただいています。昨年は6名の若手職員が出場し、県大会に1名出場することができました。電話対応技術の向上はもちろん、同じ地域を支える企業の方々と交流の場となり、大変貴重な機会をいただいています。出場した職員がコンクールで培った技術を職場へ持ち帰り普及していけるよう、今後も引き続き参加をし、上位大会出場を目指して取り組んでいきます。

最後に、T P P問題等農業を取り巻く環境は大変厳しいものがあります。これからの未来にこの南信州が日本人の心のよりどころとなるような地域づくりと、地域の宝である農業を守っていくよう役員一丸となって一層精進していきたいと考えています。



耳より情報

試験実施主体：公益財団法人日本電信電話ユーザ協会
検定試験方法：筆記検定試験
試験の内容：マークシート方式の筆記試験
出題の範囲：3級教育課程と同レベルとする。
・教養ある社会人として欠かせない人格的マナー
・話し言葉・聴くこと・話すこと・気遣うこと
・敬語と言葉遣いの基本
・発声・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
・電話の受け方かけ方、取り次ぎ、伝言
領域別出題数：ビジネスマナー6問、日本語7問、法的知識2問、コミュニケーション2問、電話対応3問 合計20問
申込先等：長野支部026-233-2559 新潟支部025-227-6635
詳しくはユーザ協会ホームページをご覧ください。
検定試験日：毎月第1水曜日(但し、1月は第2水曜日)



もしもし検定 4級スタート! 電話対応技能検定

もしもし検定4級って?
電話対応エキスパートを目指す層の拡大を図るため、企業及び受検者の負担を軽減し、参画しやすい、マークシート方式の筆記試験のみで選考を行うエントリークラスのもしもし検定です。試験時間も実技無しの40分で完了し、検定料も1,000円(税別)にて受検することができ、ビジネス電話対応に必要なコミュニケーションの基礎知識を有する事ができます。

もしもし検定4級合格者は「おトクがいっぱい!」
3級合格への道がグッと近くなります。
●3級受検のための必須研修の一部が免除!
●3級受検の際の筆記試験が免除!

Hello Talk

第130号 平成26年4月発行
編集発行●(公財)日本電信電話ユーザ協会
●長野支部 TEL.026-233-2559 FAX.026-233-2569
〒380-0845 長野市西後町610-12
●新潟支部 TEL.025-227-6635 FAX.025-227-6746
〒951-8519 新潟市中央区東堀通7番町1017-1