

21世紀をクリエイートするユーザ協会

Hello Talk

Vol. **136**

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

通信環境の整備は社内外の円滑なコミュニケーションを実現してくれます。これにより、顧客満足度アップとスタッフのスキルアップを同時に叶えられるものと、大いに期待を寄せています。

(本文2P)

● 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-関信越	長野支店内)	TEL.026-225-4682
東	信	(NTT東日本-関信越	上田営業支店)	TEL.0268-26-5519
中	信	(NTT東日本-関信越	松本営業支店)	TEL.0263-28-2811
諏	訪	(NTT東日本-関信越	諏訪営業支店)	TEL.0266-54-1134
南	信	(NTT東日本-関信越	飯田営業支店)	TEL.0265-22-0048

■新潟県 ブロック事務局

新潟・下越	(NTT東日本-関信越	新潟支店内)	TEL.025-230-6342
中越・魚沼	(NTT東日本-関信越	長岡営業支店内)	TEL.0258-38-2283
上越	(NTT東日本-関信越	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 [40]

Information and
ICT
Technology

平成元（1989）年、佐久市中込に誕生した「佐久一萬里温泉 ホテルゴールデンセンチュリー」は、軽井沢を創業地とする長い歴史を持ったエリア随一の老舗ホテルのひとつ。地域密着型のスタンスを貫きながら、自慢の温泉を軸に魅力ある多彩なサービスを提供し続けている。そんな老舗ホテルが大変革期と捉える今、「ギガらくWiFi」導入をはじめとするICTの拡充を図り、顧客満足度向上に取り組んでいる。



Interview

佐久一萬里温泉 ホテルゴールデンセンチュリー

副支配人

沖津博之さん

お客さまの利便性と満足度向上がホテルサービスの進化と深化に

「ギガらくWiFi」導入のきっかけを教えてください。

沖津さん 最大の目的はお客様の利便性を向上させ、満足度アップを図ることでした。私どもは長年、お客様と電話やファックスを使った従来の手法でのやり取りを重視してきました。それらの方法は、創業以来ずっと通ってきたさるお客様にとっては安心感があるでしょうし、状況によって細部にまで対応できるという利点もあります。しかし同時に、これだけオンラインメディアが発達した現代において、かなり遅れをとってしまったという自覚もございました。何より、今のお客様にとって、当たり前のように、今のお客様にとっても、どのくらい便利に欠けるとなると、どうしても満足度アップや当ホテルのファンそのものを増やすことが叶わなくなってしまいます。たとえば、お客様が必要とする情報を24時間365日好きな時にすぐに入手できる、当ホテルに居ながらにして（ポイントの利

用、特典の活用などを含む）インターネットサービスを利用できる、ネット回線を使って友人や家族と気軽に連絡が取れるなど、通信環境が整っていないと、なかなかいい温泉やお部屋をご用意しても快適と感じてもらえないのです。そこで、館内のインターネット環境を整え、お客様にスマートフォンなどのモバイルツールで自由に通信していただけるよう「ギガらくWiFi」の導入に踏み切りました。同時に社内の通信環境も大幅に改善されたため、これを機に予約や顧客情報管理体制も刷新しようと動き始めました。

導入後の変化、お客様からの反応はいかがですか？

沖津さん 導入してまだ半年足らずです。で、正直これから本番という意識です。当ホテルが時代に遅れをとっていた分を取り戻し、今までご縁を得られなかったお客様にも当ホテルを知っていただいたり、現代らしい充実した滞在を楽しんでいただきたつあると思います。具体的には、海外からのお客様が来観された際は、スマートフォン等を利用すれば言葉の壁を越えて意思疎通ができるなど、お客様と私どもの双方にとって大変意義ある進化であると実感しつつあります。

そして、これからこの「ギガらくWiFi」を使ったサービス（無料WiFi）が定着すれば、これまでにない新たな要望が寄せられる可能性があります。お客様から教えていただくこともあれば、私どもが先に気付いて実践すべきサービスもあるでしょう。つまり、当ホテルの魅力アップにつながるような発見や学びが増えるのではないのでしょうか。そういう意味での新展開とスタッフのスキルアップにも期待しているところなんです。

そもそも、開業当時は150の客室すべてに電話回線を引き、全館で180もの回線を整備した当ホテルですから、ホテル内外のコミュニケーションについては意識を高く持ってきたつもりです。ただし、課金制度採用時は精算時にミスが生じたり、続いて全室に公衆電話を配した際はお客様に硬貨をご用意いただくなどお手を思わせてしまったりと、その時々で各サービスの一長一短を実感しながら最善の策を検討して

まいりました。こうして、お客様とのコミュニケーションの在り方について長年悩んできましたが、今回無線の無料WiFiという形で新たな手法を提示できるようなり、快適にご滞在いただけることを素直に嬉しく思います。そして、開業以来、当社の変遷を良く知るNTTのエリア担当スタッフに「当ホテルに真に必要なICTとは何か？」を一緒に考えてもらえらるのは大変心強く、導入後もオペレータのバックアップを受けながら運用ができる点も魅力だと感じました。

自慢の温泉を存分に楽しんでもらい思い出に残るひとときを提供したい

ところで、世界中から日本へのツーリストが増え続けている今、御社が目指しているサービスやホテルとしての在り方とはどんなものですか？

沖津さん 当ホテルのサービスの要は、地下700mから汲み上げている良質なナトリウム塩化物泉の天然温泉です。源泉の湯温が38・4℃であるため加温していませんが、加水は一切行っておりません。検討に検討を重ねた末に完成させた浴室レイアウトや日々入念なメンテナンスを施している機械設備など、この素晴らしい温泉を思う存分楽しんでいただくために最大限努力を続けています。この基本姿勢はこれからも変わることはありませんし、最も大切にすべき財産だと思っています。

また、私どもはホテルとして遠方から個人・団体問わず宿泊のお客様をお迎えしていますが、同時に毎日数多くの日帰り入浴や宴席利用の地元市民の方々にもお立ち寄りいただいています。開業から25年以上が経過し、特にご宿泊のお客様のニーズの変化には著しいものがあると感じています。と言いますのも、今は旅先での過ごし方がお客様によって実にさまざまで、スタンダードな旅のスタイルはもはや存在しないと思っています。さらに、海外からのお客様もいらつしやいますので、文化や風習の違いを理解したうえで幅広く柔軟な対応が求められるようになっていきます。ですから、まずはハードおよびソフトの両面において、どんなお客様にもご迷惑を

掛けないことをサービスの根幹に据え、社内外における情報共有を徹底して要望の取りこぼしがないよう努めたいと思っています。そこで活用したいのが、今回導入した「ギガらくWiFi」の通信環境であり、インターネットというある意味可視化された世界でのコミュニケーションなのです。言った言われぬの初歩的なミスはもちろん各種トラブルをなくすことから、好機を逃さぬ効率の良い客室販売の実現に至るまで、時代のスタンダードに乗り遅れることなく積極的な姿勢を貫きたいです。

そして、観光のお客様にはこの地での良き思い出をたくさん持ち帰っていただく、ビジネスのお客様には安らかな睡眠をとっていただく、また、地元の皆さまには温泉または当館を拠点に感じていただく、そんなホテルでありたいと思っています。

最後に、今後の展望について教えてください。

沖津さん まずはこの11月初旬のホームページリニューアル、さらに年末までには新予約システム稼働を成功させ、スタッフにも新たな体制での業務にできるだけ早く順応してもらいたいと思っています。そうした変革を遂行しながらも、これまでに積み上げてきた地元の皆さまとの信頼関係を大切にして、地域密着型のサービスも継続させたいと思っています。

また、大きな変化を経たからこそ新たな課題が見えてくることも予想されます。それらを真摯に受け止め、信頼するNTTの皆さまの力添えをいただきながらではありますが、随時必要な最新テクノロジーも取り入れて進化し続けたいです。そして、佐久エリアの宿泊業やサービス業を牽引し、業界そのものの底上げに貢献できるホテルへと成長を遂げたいです。

Profile

○佐久一萬里温泉 ホテルゴールデンセンチュリー
事業内容／宿泊、日帰り入浴、大小宴会、結婚披露宴、パーティー、会議・研修会場提供、食事処、土産物販売など
所在地／〒385-0051
長野県佐久市中込315001
TEL／0267-631-3335
FAX／0267-633-3366
URL／http://www.ichimari.co.jp



新潟・下越

信頼される安心を、社会へ。

セコム上信越株式会社

弊社は1967年に新潟で設立し、群馬県、長野県へと業務エリアを広げ、今年で創立48周年を迎えました。「正しい仕事」「良い仕事」を通じて地域に根ざした「安全・安心」を提供し、現在はそれらに「快適・便利」というキーワードを付加して、お客さまから「困ったときはセコム」と頼っていただける会社になれるよう「社会システム産業」の実現を目指しています。皆様の記憶に残る『長野オリンピック・ワールドカップサッカー（新潟会場）・G8労働大臣会合（新潟開催）・トキめき新潟国体』などイベント警備も担当し、地域とともに歩む警備会社として社員一同「誠実・責任・機敏・奉仕」のセコム四大精神のもと、日々業務に邁進しているところで

す。セコムのオンライン・セキュリティシステムでは侵入や火災、非常通報など、さまざまな異常がコントロールセンターへ送信され、管制員は適切に状況を判断、緊急対処員に急行を指示し、必要に応じて110番・119番・ガス会社などへの通報を行います。事業所向けセキュリティサービスのイメージが強いかと思いますが、現在はご家庭向けのホームセキュリティも100万軒（※セコム調べ）を突破するなど、セキュリティがより身近な時代となってきています。

最近では、超高齢社会における役割を担うため、外出先でも高齢者を見守り、救急時には緊急対処員が駆け付ける「セコム・マイドクタープラス」（携帯電話・GPS機能・通報機能を備えた専用端末）のサ



セコム上信越株式会社

〒950-8557 新潟市中央区新光町1番地10
TEL.025-281-5000 FAX.025-281-0220

<http://www.secom-joshinetsu.co.jp>



ビスを開始。このサービスは長野県岡谷市の高齢者の見守りのため初めて自治体契約として導入されるなど、注目を集めています。お客様からのニーズにお応えできるよう時代に先駆けたサービスを地域の皆様にご提供しています。

また、主力であるこれらセキュリティ事業のほかに、防災・メディカル・保険・地理情報・情報通信・不動産・国際事業を加えた8つの事業サービスを相互のメリットを活かしながら融合し、「社会システム産業」の実現を目指す。ALL SEC O Mを展開し、今後も社業を通じて社会に貢献していきたいと考えています。

当社における電話応対への取り組みとしては、電話応対コンクールへの参加ともしも検定の資格取得などを継続的に進めています。特にコントロールセンターは24時間365日お客様からのお問い合わせなどにお応えしています。緊急時は、的確な判断と応対が求められます。そのためにも、信頼される電話応対は不可欠です。今後もコーポレートメッセージである「信頼される安心を、社会へ。」を電話応対でも感じてもらえるよう、電話応対技術のレベルアップを図っていきます。

中越

夢と感動と癒しそして喜びの旅へ!! 「旅行」を通して地域社会の発展に貢献します。

共立観光株式会社

若々しい活気に満ちた社員が国内旅行から海外旅行そして航空券やJR券・観光入場券等のお申し込みやご相談に笑顔で接し、創業60年を基に創造力・企画力・提案力・スピード力・サービス力・旅行コンサルタント力そして信用信頼を得ることを常に心がけて対応させていただきます。

団体旅行から個人・グループ旅行まで地域の旅行会社としてお客様のニーズを常に追求し、地域の旅行会社ならではのきめ細やかな配慮がお客様から大好評を得ております。

お客様アンケートを基に旅行商品企画会議を開催し、お客様の声を聞くことから生まれた自社オリジナル商品「夢物語紀行」が大人気となっております。

我々独自の全国組織として、旅館・ホテル・航空会社・バス会社・ドライビング等で「共立観光協定連盟友の会」を結成し全国の受け入れ機関に強固なネットワークを持っており、「お客様の満足」を第一に取り組んでおります。

また「教育旅行部」専門部署では、幼稚園から小学校・中学校・高校・大学・専門学校まで修学旅行をはじめ教育旅行を意義深いものにするために高度な企画提案やノウハウ、体験学習等情報発信を提供しております。将来を担う子供から学生達が世界に通用する人材育成と、学校生活の大切な思い出と感動をあたえるために貢献できるよう各学校（教育関連機関）と取り組んでおります。

社員教育については社内・外教育に積極的に取り組み、ユーザ協会の電話応対コンクール審査大会の参加や企業電話応対診断を活用させていただき、電話応対スキル、コミュニケーション能力の技能向上を目指し、「電話応対は企業の顔」顔の見えないお客様へ明るく気配りした対応とレベルアップを目指しております。



上越

上越の魅力、自然の魅力、雪の魅力 in 雪だるま高原

株式会社 キューピットバレイ

日本スキー発祥の地とされる新潟県上越市。安塚区のキューピットバレイスキー場は長野県との県境に位置する雪深いスノーリゾートです。最長4000mの滑走をはじめ、初級者から上級者、カップルやファミリー、シルバークラウドまでみんなが楽しめるゲレンデです。

そしてスキー場でありながらランチメニューに、塩ちゃんこ鍋や人気No.1メニュー「アホめし」など多彩なメニューで皆様に好評をいただいております。エリア内には日帰り温泉「雪の湯」がありアフタースキーも充実。宿泊にはカナダ産ログハウスの「キューピットビレッジ」と源泉掛け流しの宿「久比岐野」があり、日帰りから宿泊まで様々な皆様にご利用いただけます。また冬場のスキー場

共立観光株式会社

本社・十日町支店
〒948-0088 新潟県十日町市駅通り
TEL.025-752-4128(代)
FAX.025-752-5451

教育旅行部 TEL.025-750-5750(代)
FAX.025-752-0280

六日町支店 TEL.025-772-2771(代)
FAX.025-772-7664

新潟支店 TEL.025-246-2331(代)
FAX.025-241-9464

<http://www.kyoritsu-kanko.jp>



株式会社 キューピットバレイ

〒942-0534 上越市安塚区須川4820
TEL.025-593-2041 FAX.025-593-2755

<http://www.yukidaruma-kogen.com/>

だけではなく、自然を活かした施設であるキューピットバレイでは夏場も自然体験やボブスレーなど大自然の中で楽しく過ごすことができ、長野県境に位置する全長80kmの信越トレイルはトレッキングコースとして年々愛好者が増え、ビクターセンターの役割も担っています。また、豪雪地帯だからこそできる雪エネルギーの活用施設でもあり、本州最大級の雪室で冬場の雪を1500t貯蔵し、暑い季節にはレストランやふれあい昆虫館でその貯蔵した雪を使ったとってもECOな雪冷房で省エネ活用をしております。また、地元野菜などを販売する雪室コンビニとして真夏の雪の涼しさも体感でき、毎年たくさんの方々に楽しんでいただいております。

年間を通して様々なお客様にご利用いただく施設として、一人ひとりのお客様との接客を大切にすることで次なる来場へとつながるものと、特にユーザ協会主催の研修会には積極的に参加することで、お客様の心をつかむよき勉強の場としてご利用させていただきます。顔の見えない電話での対応がここに足を運んでいただく第一歩になることを認識し、好感のもてるひとことに役立ててまいります。





北信・東信

人々の暮らしから生活基盤まで
トータルで地域をサポートする
「快適環境創造業」

三矢工業株式会社

当社は昭和26年創業以来60年以上にわた
り、長野県東部、蓼科山麓の立科町で、地
域に密着した総合建設業として事業を行っ
てまいりました。

「快適な環境を創造する企業」として、
一般建築・住宅・土木が現在当社の3つの
大きな柱です。

一般建築は、大型商業施設やホテル、テ
ナント、工場、賃貸マンションなどの新築、
増改築からメンテナンスまでをトータルに
管理しています。



蓼科山はリゾート地でもあり、別荘やペ
ンションの新築やリフォームも創業時より
手がけています。



人が生活していく上で欠かせない、衣食
住の「住」。当社は、電球の交換や襖の張
替、畳の表替えから新築まで、「住まい」
に関すること、お困りごとすべてをお引き
受けしております。

新築住宅は、「設計士と一緒に造る家」
をモットーに、お客様の夢をできる限り盛
り込んだ注文住宅が特徴で、お引渡し後の
アフターサービスもしっかり対応すること
で、OBのお客様からの増改築やリフォーム
に繋がっています。現在、住宅部門は左
久平に「ミツヤホームステーション」とし
て支店を出し、事業を拡大させています。

土木は、県道・町道の改修・補修工事や
災害復旧工事、冬期間は蓼科山の除雪・凍
結防止剤散布など、地域に住む人や立科町
に訪れる人が安心して暮らせる社会基盤の整備を
サポートしています。

そして、数年前より環境事業として太陽
光発電設備の提案・設置工事に取り組んで
います。

当社は、
民間・個
人のお客
様が非常
に多いこ
とが特徴
です。総
合建設業
ではあり
ますが、
サービスの
意識
が必要で
可欠であ



■三矢工業株式会社

本社：〒384-2305 北佐久郡立科町芦田2000-1
TEL.0267-56-2233 FAX.0267-56-2234

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

佐久平支店：〒385-0022 佐久市岩村田1281-12
TEL.0267-78-3801 FAX.0267-78-3804

<http://mitsuyahomestation.com>

るため、ユーザ協会主催の電話応対コン
クールに10年以上前から参加させていただ
いております。平成17年には東信大会で優
勝者を出すほどまで、電話応対のスキルを
向上させていただきました。その後、事務
職員の減少などに伴い、コンクール出場が
滞っておりましたが、やはり電話応対のス
キルを維持するためには、コンクールとい
う刺激が必要と感じ、昨年より再度挑戦さ
せていただいております。今後も営業を含
め、電話応対コンクールを活用させていた
だきたいと思っています。

中信・南信

実質公債費比率全国1位
子どもに大人気!! 下條村ローカル
ヒーロー「カッセイカマン」

下條村役場

長野県下伊那郡の南部に位置し、総面積
は約38平方km標高332mから828mの
間に34の集落が点在しています。9月1日
現在で3,056人、1,258世帯が暮ら
します。

下條村は、ただの「辺境の山村」ではな
い、1998年〜2002年の5年間平均
出生率で長野県トップを記録、現在でも、
全国平均を上回るトップクラスの高い出生
率を誇ります、その秘密はどこにあるか。
自立した村をつくらうと、いち早く独自の
地域活性化策に着手する。まず若者向け集



合住宅を自主財源で建設、ゆるま湯体
質の役場がテキパキ働く精鋭集団に、
公共事業を住民自ら行う支給事業や下
水処理の合併浄化槽への一本化、職員
数の合理化により2014年度、借金
返済の重さを示す実質公債費比率がマ
イナス6.4%となり全国の市区町村
で1位となる、自分たちの力で大逆
転!。全国から視察は絶えない、本年
度内に500件に達します。昨年村制
125周年を迎え年間を通じてさまざ
まな記念事業を実施、メインとなる交
流焼肉大会は村民の20%を超える参加とな
り村民同士のつながりを深めました。
また地域戦隊カッセイカマンが2003
年に下條村のローカルヒーローとしてデ
ビューしました。
カッセイカマンは3人編成で、村の特産
品「親田辛味大根から生まれた「ダイコン
レッド」、村の湖「おおくて湖」から生まれ
た「オオグテブルー」、村の花コスモスか
ら生まれた「コスモスピンク」です、この
3人が悪の組織フキヨードから地域を守る
というストーリーで30分程度の観光PRの
為のショーを行っています。また、交通安
全運動などの啓発活動にも参加しています。
運営メンバーは村内外から有志が集まり
自営業、会社員、学生や公務員など様々な
メンバーで活動しています。



■下條村役場

〒399-2101 下伊那郡下條村睦沢8801-1
TEL.0260-27-2311(代) FAX.0260-27-3536

<https://www.vill-shimojo.jp/>

地区の小さな夏祭りから、県外での観光
PRイベントまで幅広く活動しています。
年間の出演回数は60回を数え、イベント
シーズンには毎週出演ということもありま
す。
村制125周年・道の駅信濃路下條20周
年記念事業とし、「ローカルヒーロー大激
突!」と称し25の団体によるショーを盛大
に開催しました。
拙い演技ではありますが、出演依頼をい
ただければ都合のつく限り全国どこまでも
出演いたします。出演依頼随時受付中
です!
ユーザ協会事業は毎年電話応対コンク
ールに参加し、電話応対スキル向上に努めて
います。今後ともどうぞよろしく願いま
す。



全国大会めざして 電話対応コンクールがスタート!!



飯田・阿南地区大会の入賞者を囲んで(8月27日(木)、南信州・飯田産業センター／飯田市)



伊那・駒ヶ根地区大会の入賞者を囲んで(9月4日(金)、かてんぱばホール／伊那市)



中信地区大会の入賞者を囲んで(9月8日(火)、ホテルブエナビスタ／松本市)



北信地区大会の入賞者を囲んで(9月10日(木)、ホテル国際21／長野市)

「聴き取る力を磨き、訊き出す力を鍛える」をテーマに、夢の舞台は県大会、そして全国へ

——各大会での審査委員長講評から一部紹介——

《対応のポイント等》

- ① 忘れ物をしたお客様は1秒でも早く探して欲しい。との気持ちから、どのように訊き出せば忘れ物がお客様の手元へ早く返ってくるかを考えて対応する必要があるのでは。
- ② 忘れ物をして困っているお客様との会話では、キチンとお聞きし、相手の取り易いボールを投掛けてやり、投掛けた言葉を受取る、という会話のキャッチボールが大事。
- ③ お客様の不安を受け止めて、状況確認をしながら一刻も早く忘れ物を探し出すために、訊き出す事は何か。(端的に、簡潔に)
- i. 忘れ物をした袋とは
- ii. どこにお忘れになったのか
- iii. 名前の確認できるものが入っているか

- ④ 訊き出し方としては、1問1答形式が良いでしょう。復唱してあげると相手が安心。
- ⑤ クロージング時での名乗りは自分に電話をしてくれる相手でもあるので大事。
- ⑥ 留守番電話では、相手に的確に何を伝えれば良いかを整理すれば自ずと内容は絞れます。

《スクリプト等での留意点》

- ① 忘れ物をしたお客様の不安を受け止め、状況をお聞きする気持ちになっていたか。
- ② 上野さんとの会話が出来ていたか。会話のキャッチボールが出来ていたか。
- ・相手が目の前に居るような気持ちで会話が出来ていたか。

- ・(原稿があっても)話し言葉で会話が出来ていたか。
- ・時間を気にするあまり纏めて質問をしていなかったか。
- ・相手の気持ちを汲みとる↓話し手のテンポ↓訊問調でなくお訊きする↓それに対する復唱↓「この人ならきくと探してもらえそうだ」という安心感↓担当は私↓留守番電話で簡潔にメッセージを伝える(忘れ物発見、保管場所、営業時間、担当者名)。「間」が大事。
- ③ 声のトーン(不安を解消させるには柔らかく)や、語尾も大切。
- ④ 言葉の使い方は書き言葉より話し言葉で、使い慣れている自分の言葉で。

等々



東信地区大会の入賞者を囲んで(9月15日(火)、小諸グランドキャッスルホテル／小諸市)



諏訪地区大会の入賞者を囲んで(9月17日(木)、RAKO華乃井ホテル／諏訪市)



上越ブロック大会の入賞者を囲んで(9月3日(木)、ホテルハイマート／上越市)



新潟・下越ブロック大会の入賞者を囲んで(9月10日(木)、ANAクラウンプラザホテル新潟／新潟市)



中越・魚沼ブロック大会の入賞者を囲んで(9月15日(火)、アオーレ長岡／長岡市)

Hello Talk

第136号 平成27年11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.025-211-8381
 FAX.025-233-7759
 〒951-8133 新潟市中央区川岸町1-37

耳より情報

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級の概要

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、取次、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ツール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025-211-8381
 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

マニュアル対応を超えた、
 電話対応の検定に
 チャレンジしてみませんか?

～ご好評いただいております～
社員教育の一環として
 ご利用してみませんか!!

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、企業および受験者の負担を軽減し、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で40分で完了し、検定料も1,000円(税別)にて受験することができ、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ことができます。

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 ●3級受検のための必須研修の一部が免除!
 グッと近くなります。 ●3級受検の際の筆記試験が免除!