

21世紀をクリエイトするユーザ協会

Hello Talk

Vol. 137

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

レポート

2016年 新しい年へ

謹賀新年

新年あけましておめでとうございます

皆さまには清々しい新春をお迎えのこととお慶び申し上げます

昨年は 当協会の各種事業活動の推進に多大なご支援ご協力を賜り誠にありがとうございました

本年は 気持ちも新たに新たな価値と感動の創造により更なる飛躍を期す所存であります

本年が皆様にとって良い一年となりますよう心からご祈念申し上げます

平成28年 元旦



(公財)日本電信電話工業協会
評議員
新潟支部長 廣田 幹人



(公財)日本電信電話工業協会
理事
長野支部長 原 徹爾

平成27年度 電話応対コンクール 新潟県大会、長野県大会で県代表を選出し全国大会へ。

◆新潟県大会

去る10月7日(水)、新潟市内において「新潟県大会」を開催。県内各ブロック大会、テープ審査大会を勝ち抜いた37名の選手により競技を競い合いました。その結果、新潟県代表を1名選出しました。入賞者は表のとおりであります。

◆長野県大会

去る10月15日(木)、長野市内において「長野県大会」を開催。県内各地区大会、テープ審査大会を勝ち抜いた35名の選手により競技を競い合いました。その結果、長野県代表2名を選出しました。入賞者は表のとおりであります。

それぞれの県大会の代表選手は全国大会に駒を進めました。その概要は次頁のとおりです。



平成27年度 電話応対コンクール「第56回 新潟県大会・長野県大会」の入賞者

第56回新潟県大会(平成27年10月7日(水) ANAクラウンプラザホテル新潟(新潟市))

賞	地区	氏名(敬称略)	所属事業所名	記事
優勝	新潟・白根	諸橋 竜馬	(株)タカヨシ	全国大会出場へ
準優勝	上越	早川 智美	(株)頸城建工	
優秀賞	中越	八子 桂子	(株)新潟味のれん本舗	
優秀賞	県央	五十嵐裕姫	佐川急便(株) 越後吉田営業所	
優秀賞	上越	村上 麻美	佐川急便(株) 上越営業所	
優秀賞	新潟・白根	田辺 麻衣	佐川急便(株) 新潟営業所	
優秀賞	新潟・白根	武田 翠	(株)タカヨシ	



第56回長野県大会(平成27年10月15日(木) ホテル国際21(長野市))

賞	地区	氏名	所属事業所名	記事
優勝	佐久	椎橋 美穂	佐川急便(株) 佐久営業所	全国大会出場へ
準優勝	上田	渡辺 梨恵	日置電機(株)	全国大会出場へ
優秀賞	伊那	神林 浩美	佐川急便(株) 伊那営業所	
優秀賞	上田	宮武 佳代	日置電機(株)	
優秀賞	佐久	荻原 美枝	(株)サンジュニア 佐久営業所	
優秀賞	伊那	富岡 由美	サン工業(株)	
優秀賞	伊那	森谷 真美	佐川急便(株) 伊那営業所	

● 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

電話対応コンクール 全国大会に出場して

11月27日、群馬県で行われた電話対応コンクール全国大会に出場させていただきました。今年「電話対応コンクール」という大会の大きな転換点になったと思います。というのも、今年は模擬応答者の対応がガラッと変わり、より実践に近くなったのです。本番は応答者の方の自然な会話に驚き、「応答者をする」といって死になつてしまいました。終わった後はただただ茫然としていました。忘れものをしたお客様の不安な気持ちをくみながら、お客様との会話を楽しめなかったことがとても悔しかったです。終わった後はそんな気持ちばかりありませんでしたが、今から考えると私の持っている力の中で精いっぱい対応できたのではないかと思います。私が目標にしていた「笑顔でいつも通りの対応」ができなかったことに心残りではありますが、今年の全国大会に出場できたことは非常に良い経験になりました。私は競技番号が9番だったので、多くの方の対応を観望できました。自分の対応を含め、競技を見て「いかに簡潔に、お客様が答えやすい問いかけをするか」が、どれだけ重要なことか実感しました。問いかけが分りにくかったり、長かったりするとお客様は戸惑ってしまいますし、正確な情報を得られません。これは電話対応コンクールだけでなく、通常の業務でも通じると思います。普段の業務では、電話を取る機会はまだ多くありませんが、今回学んだことを電話対応だけでなく他の場面でも生かしていきたいです。2年前、電話対応コンクールの練習を始めたときは、まさか全国大会という遠い場所に自分が踏み入れる事ができると思ってもいませんでした。最初はスク립トの作り方も知らず右も左もわからない状態でしたが、練習や経験を積んでいくうちにここまで来ることができました。コンクールへの挑戦は、私を成長させてくれましたし、自信を与えてくれました。それは私一人だけの力ではありません。ご指導いただいた先生方、先輩方、練習にご協力いただいた皆様、応援の言葉をかけてくださった皆様、たくさんの方々に励まされ、支えていただいたからこそです。関わってくださった皆様には感謝の気持ちでいっぱい。本当にありがとうございました。

日置電機株式会社 渡辺 梨恵さんからのメッセージ



渡辺 梨恵さん (長野県代表)

私は、今年が3回目の電話対応コンクールへの参加でした。まさか県大会で優勝できるとは思っておらず、全国大会への出場も全く想定していませんでした。タカコシでは、毎年新入社員が電話対応コンクールへ参加することが習わしになっており、私も3年前、新入社員のために初めて参加しました。当初は、慣れない社会人生活なかでの練習が負担で、「何のためにやっているんだろう」と疑問を抱いたこともありましたが、しかし、幸いにもその年の県大会へ出場することができ、そのあたりから、電話対応の奥の深さ、自分自身が成長していくことの喜び、練習を通して仲間たちとの交流の楽しさに気付いていくようになりました。全国大会は、ブロック大会や県大会とは比べものにならないほど、たくさんの方が私のためにサポートや応援をしてくださりました。強化研修での徹底的な音声表現の練習や前日のリハーサルなど初めてのことはかりで、緊張やプレッシャーも少なからずありましたが、会社の仲間たちやスタッフの皆様のおかげで、この大会におかげで、あまり平常心を乱すことなく、本番に挑むことができたのは非常に良かったです。今回の全国大会は、例年とは少し方針や雰囲気異なっており、非常に驚きました。しかし、大会が終わったいま、落ち着いて考えてみると、本当の意味での「応答力」が試されていた大会だったのだなあと強く感じています。3年間を通して、自分の電話対応の技術がどれほど上がったのかは、正直いまでもよくわかりません。ただ、毎回その年の応答者になり、お客様の気持ちとことごとく考えていくなかで、相手の立場や気持ちに寄り添って行動することの大切さを学ぶことができたと思っています。また、社内・外に伝えたい財産となりました。残念ながら結果を残すことはできませんでしたが、大変貴重な経験をさせていただき、心から楽しむことができた2日間でした。会社の上や同期、先輩たち、それから、ユーザ協会新潟支部の皆様をはじめとするサポートスタッフの方々、本当にありがとうございました。

株式会社タカコシ 諸橋 電馬さんからのメッセージ



諸橋 電馬さん (新潟県代表)

11月27日群馬県で行われた電話コンクール全国大会に出場させていただきました。2回目の全国大会。私の今年の目標は「去年の自分を超越する」でした。去年の全国大会が終わったその日から基礎練習をして、自分を見つめ直し、発声、メンタルなど弱い部分を強化する為に努力してきました。地区大会が終わる長野県大会までの間、同社の仲間と切磋琢磨しながら時には泣いて、時には大声で笑って、それぞれの目標に向かって前進して行きました。長野県大会が終わって、全国大会のチャンスをいただいた時にやっと目標のスタートラインに立てたという思いと、これから自分自身と戦うという気持ちで練習をしていきました。競技自体は1人で行うものですが、本番に至るまでは決して私1人の力ではなく、周りのサポートやご指導、仲間の励ましの言葉、プレッシャーだと思われる方もいると思いますが私にはどんな言葉も全て力になりました。そんな皆様のおかげで去年とは違う「自信」という大切な物を手に入れることができました。迎えた本番、残念ながら入賞はできませんでしたが、去年より満足感のある大会でした。もちろん悔しさが無いとは言えれば嘘になります。今回のテーマである「聴きとる力、訊き出す力」。その意味をもっと深く考えれば違う対応が出来たのではないかと悔いが残ります。今大会は長野県大会とはまったく違う対応者の方で、コンクールではありますが今までの「本当のお客様」に「聴きとる力、訊き出す力」を感じました。自由度高いテーマだからこそ、いつもの電話により近い対応をさせていただいたつもりで、それに対応できなかった自分が悔しなく普段の自分の対応を見直せと言われた気がしました。今年の反省を大会翌日から普段の業務に生かしています。今年大会で得た事は忘れず、更に自分を進化させていくよう日々努力いたします。最後になりましたが、堀内審査員長をはじめ、何度もご指導くださった先生方、ユーザ協会の皆様、県を超えて応援・指導して下さった皆様、本当にありがとうございました。

佐川急便株式会社 佐久営業所 椎橋 美穂さんからのメッセージ



椎橋 美穂さん (長野県代表)



第54回 電話対応コンクール全国大会 第19回 企業電話対応コンテスト成績発表会

開催日：2015年11月27日(金) 会場：ベイシア文化ホール
当日は、大会の様子はインターネットで配信!! http://www.tus.or.jp

全国大会に諸橋電馬さん(新潟県代表)、椎橋美穂さん・渡辺梨恵さん(長野県代表)が出場

去る11月27日(金)、ユーザ協会主催の電話対応コンクール第54回全国大会が、群馬県前橋市において開催されました。全国1万3、300人超の参加者の中から、47都道府県の代表60名の選手が参加し熱戦が繰り広げられました。信越からは、新潟県大会優勝の諸橋 電馬さんと、長野県大会で優勝・準優勝した椎橋 美穂さんと渡辺 梨恵さんの3名が出場し、競技に臨みました。競技は、まず渡辺さんが9番目、諸橋さんは15番目、椎橋さんが39番目の順に出場し、3人も全国大会という晴れの舞台で落ち着いた雰囲気です。愛知県代表は2年連続の優勝を獲得となりました。信越から出場した選手は、残念ながら入賞は果たせませんでした。笑顔でお客様に寄り添った心のこもったさわやかな素晴らしい対応をみせてくれたことは大いに印象に残りました(拍手!)。出場された選手に対し、改めて心から健闘を讃えたいと思います。大変お疲れ様でした。その全国大会に出場した県代表のそれぞれの選手から感想文を寄稿していただきました。

賞	支部	地区協会	氏名(敬称略)	所属事業所
優勝	愛知	東尾張	濱田 夏希	佐川急便(株) 本社(中部)小松サポートセンター
準優勝	福岡	福岡	篠原 礼	ヤマト運輸(株) 福岡コールセンター
優秀賞	兵庫	兵庫	柿木 智子	(株)アド・ダイセン(大丸松坂屋百貨店)
優秀賞	沖縄	沖縄南部	松岡 あずさ	アメリカンホーム医療・損害保険(株)
優秀賞	大阪	大阪	辻井 和代	シャープ(株) コンシューマーエレクトロニクスカンパニー CS・環境統轄部 お客様相談室
優秀賞	東京	東	敷波 真帆	SMBC日興証券(株)
優秀賞	岩手	気仙	佐藤 れい子	(株)アマタケ
優秀賞	群馬	前橋	北村 明日香	佐川急便(株) 北関東支店 前橋営業所
優秀賞	北海道	札幌	藤原 とも美	キャノンカスタマーサポート(株)
優秀賞	高知	高知中	吉田 知紘	佐川急便(株) 四国支店 高知営業所
優秀賞	大阪	大阪	三ツ國 剛広	(株)NTTマーケティングアクト 関西支店 光サービス推進部 関西コンタクトセンター<高津>
優秀賞	神奈川	横浜	高荷 瞳	ダイキン工業(株) 東日本コンタクトセンター
優秀賞	奈良	梅村	小百合	ダイキン工業(株)
優秀賞	福井	敦賀	加藤 里実	佐川急便(株) 北陸支店 敦賀営業所
優秀賞	東京	上野	仲野 佳美	損害保険ジャパン日本興亜(株)
優秀賞	愛知	名古屋	伊藤 愛見	クロスプラス(株)
優秀賞	京都	京都	池田 祐実	佐川急便(株) 京都支店 京都南営業所
優秀賞	埼玉	埼玉北	二宮 葉子	(株)ベルーナ 北関東グルメ
優秀賞	佐賀	佐賀東部	寺田 美和	損害保険ジャパン日本興亜(株) 佐賀コールセンター室
優秀賞	東京	東京東	高畑 幸子	(株)NTT東日本-南関東 サービスサポート部



全国大会オープニング



全国大会選手入場



競技を終えた3選手(左から渡辺さん・椎橋さん・諸橋さん)

電話対応コンクール 第54回全国大会 入賞者



新潟・下越

地元で米を作り、水を守り

「地酒」を醸す蔵元として生きる

麒麟山酒造株式会社

麒麟山酒造は、日本酒の中でも「地酒」を醸す蔵元です。「日本酒」とはお米を原料とし、法的に適った製造方法を経てできたものを指しますが、「地酒」とは蔵元の土地で作られた米を原料とし、その大地の影響をたっぷり受けた水を使い、その気候の中、その土地の蔵人によって醸され、そして何よりもその土地の人たちが日々の生活の一部として慣れ親しみ、飲んでいただけるお酒だと考えます。そんな「地酒」のありかたを目指し、それが麒麟山酒造です。

地元の人たちに毎日の暮らしの中で飲んでいただきたいお酒だからこそ、ただ美味しいだけでなく、食品としての安全性をしっかりと担保したい。そんな思いから、麒麟山酒造が使用する原料米は、どこで、だれが、どのように栽培したのかを特定できるお米を使用したいと考えています。そこでこれまで取り組んできたことが地元での原料米の栽培です。地元農家で組織される奥阿賀酒米研究会と協力しながら原料米の栽培を進めるかたわら、平成23年には麒麟山酒造内にアグリ事業部を設置し、専門の社員が中心となって栽培に取り組みんでいます。将来、この地域で栽培された原料米だけで清酒麒麟山を百%醸すこと、それが麒麟山酒造の目標です。地元の人たちに毎日の暮らしの中で飲んでいただきたいお酒だからこそ、飲み飽きしない淡麗辛口のお酒が理想であると考えています。

そこで大切なのが仕込みに使う水。清酒麒麟山は地元御神楽岳を起源として、そこから流れ出る常浪川の伏流水（地下水）

で仕込みますが、その流域に広がる広大なブナ林こそが雪解け水をきめ細かくろ過してくれる理想的な腐葉土を作っているのです。山のバランスが崩れること、それは私たちが理想とする軟水の水质が変化してしまうことを意味します。そこで麒麟山酒造では、その森林が本来持つべき水源涵養機能を取り戻すために、伐採後に放置された森林には間伐や下刈りを行い、理想の水の保全に取り組みんでいます。

阿賀町に聳える名峰「麒麟山」は、中国で生まれた架空の動物「麒麟」にその姿が似ている事から名付けられました。古代中国では「聖人の出現を知らせる前触れとしてこの世に現れる」と言われた麒麟。この伝説にあやかり、「飲んでいただいた方にも幸せが訪れるように」と願いを込め、我が社の代表銘柄名として使わせていただいております。

お客様に幸せをご提供するために品質向上のための努力は言うまでもなく、まず気持ちよく味わっていただくためのお声かけから既にその一歩が始まっていると考えています。その気持ちの表れとして今年もユーザ協会主催の「電話対応コンクール」への社員の参加を行いました。4月に今年の問題が発表されてから、事前研修への参加や自己研鑽を通しての学び、そして気付き。他の事業所の皆さんの真摯な取り組みにも大いに刺激をいただきました。この経験を活かし、これから皆様にも幸せの味わいを堪能していただく為に、商品の品質継続向上とともに、精進してまいります。



麒麟山酒造株式会社

〒959-4402
東蒲原郡阿賀町津川146
TEL: 0254-92-3511 FAX: 0254-92-5166

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

中越・魚沼

美しきふるさとベルナティオ

あてま高原リゾートベルナティオ

1996年10月1日にホテルとして開業いたしました。日本有数の豪雪地帯である新潟県十日町市に位置するあてま高原リゾートベルナティオです。ホテル名のBELNATIO(ベルナティオ)は、イタリア語のBell' Italia(美しいふるさと)にちなみ名付けられました。敷地面積510ha、東京ドーム109個分の非常に広大な土地の中に佇んでおります。



「ときめきの時間と、くつろぎの空間。美しきふるさと」をコンセプトとしたお部屋・アクティビティをご用意しております。

お部屋の特徴は、どのタイプにも大きな窓を配していることです。お部屋にいなごもカーテンを開けるとすぐ目の前に四季折々の雄大な自然をご覧いただくことができます。2015年2月には「ベビールーム」が誕生いたしました。ベルナティオで働く子育て経験のあるパパママたち(通称「あてまママくらぶ」)が意見を出し合い、たくさんのお子さんとアイデアを詰め込んだ、お子様連れのご家族に嬉しい特別なお部屋です。

ホテル周辺では、多種多様なアクティビティをご用意しております。グリーンシージンには、バターゴルフやサイクリングをお楽しみいただける他、18ホールのゴルフ場もご用意しております。あてま高原の起伏を生かした個性的な設計で、まさに本格リゾートコースと呼ぶにふさわしい自慢の環境の中にあります。スノーシージンには、小さなお子様から大人までお楽しみいただけるスノーパーク、近隣のスキー場へはホテルからのシャトルバス7分でご案内しております。昨年、多くのお客様からご好評いただきました「巨大かまくらカフェ」は、今年も経験豊富なスタッフが再集結し、圧倒的なかまくらを目指します。



大自然の中での「ベルナティオウエディング」もおおすすめです。柔らかな陽光の中、木々の表情と清らかな水のきらめきを感じる。独立型チャペル「ラ・サレーラ」、爽やかな風と壮観なクレーションに包まれた水上のチャペル「レイクサイド」、日本を代表する世界的建築家により設計された「水辺のホール」、日本初かまくらを式場とした「かまくら挙式」、4つの夢のステージはお二人を最高の瞬間に導きます。



あてま高原リゾートベルナティオ

〒949-8556 十日町市珠川
TEL: 025-758-4888 (代表)
FAX: 025-758-4848

<http://www.belnatio.com>

上越

伝統文化継承に喜びを

装道礼法 深石きもの学院

きもの装いがセレモニー化して、ハレ(非日常)の装いとなり、ケ(日常)の装いとして用いられなくなっております。

しかし、日本人の心の中には、長い間受け継がれてきた、きものへの思いが流れていると、日々、きものを着る中で感じております。

きもの着装を学んだきっかけは、二十歳の頃、親元を離れ、茶道に触れた時、きものを着る機会が増え、なんと一人で着る事ができないものかとの思いからでした。

子供の頃、お祭りや年末年始にきものを着せてもらい、一家できものを着る事に、心浮き立つ思いがありました。仕事から戻った父も、きもので寛いでいた事など、身の回りに



きものが溶け込んでいた事も、すんなりと、勉強してみようと思っただけです。

きものから派生した言葉に「襟を正す。袪をかける。折り目を正しく。」等があります。

現在もつかわれている言葉です。これは外見は元より、内面の状態をも示しております。きものを着た方々が、「様に、「背筋が伸びて、シャンとする。」とおっしゃっている事からも、言葉の持つ意味が伝わってまいります。

現在、教室としては、きもの着装はもとより、マナー礼法の教室、おまけにこまけ楽しく講座(おまけに聞いた話が、とても役立つた!)。ちよつとした話、コツ、情報、所作、季節の行事、マナー礼法等)も行っております。個人、団体等に対応しております。

また、毎年、次代を担う子供達への伝統文化子供教室(文化庁補助事業)も開講しております。きもの着装を通じて、生活文化やマナー、礼法等を学び、日本の伝統文化に興味や関心を持ち、豊かな人間性を育む事を目的としております。

礼法教室では、相手に尊敬と感謝の心を感じた時、心を、形に、言葉に表現し、動作で示したくなる。これが真の「礼」である。を基本としております。今後もきもの文化を、様々な方向から伝えてゆきたいと考えております。

電話対応においても、相手に対する思いやりや感謝の心が、対応に表れた時、届くものと信じます。

日本電信電話ユーザ協会の研修会は、毎回楽しみに参加いたしております。様々な分野でご活躍の講師の方々のお話は、気付けられる事や未知の分野への関心呼び起こします。より多くの方々にご参加いただければと考えます。是非ご参加されてはいかがでしょうか。



装道礼法 深石きもの学院

〒944-0023 妙高市大字西条300番地
TEL: FAX: 0255-72-5720



北信・東信

地域に根ざす企業を目指して

株式会社サンジュニア

当社は、第2次石油ショックの後、1981年に冬季寒冷地でも使用できる太陽熱給湯システムを開発、販売を開始しました。

太陽熱給湯システムは、末永くご使用いただくために自社でアフターサービスの実施をしており、システムの設置件数が増えるにつれてお客様と深く関わらせていただく機会も必然的に増えました。そうしたお客様との関わりの中で、お客様の声をいただくことにより床暖房システム、凍結防止ヒーター用節電器「節電サーモ」、消雪システムなどの新たな製品が誕生し、よりよい暮らしを実現する家庭用設備を提案する企業として成長してきました。

1998年には太陽熱給湯システムの屋根への設置ノウハウを活用し、いち早く家庭用太陽光発電システムの販売、施工に着手しました。

その後も太陽熱給湯システムの使用熱量計測システム、太陽光発電システムの発電量遠隔監視システムなど、IT連携を業界に先駆けて開発・販売するなど「あつたらいいな」の付加価値を持つ、製品ラインナップを展開しています。



購入いただいた製品を長期にわたり安全に安心して使用していただくことを実現するために、



8月1日に開催された記念公園イベントチラシ

製品設計、製造、施工管理をそれぞれの立場から評価し、各部門の要望に沿ったシステム提案、施工を実施しています。施工後は年間1回以上の訪問を通じてシステムの稼働確認、設置状況の確認を行いより良い製品・サービスづくりへと反映させています。

より良いサービスを提供するために、ISO9001品質マネジメントシステムに基づき品質管理で教育訓練にも力を入れています。必要資格には会社から取得にかかる費用の支援制度も整えており、それが社員のモチベーションを高める要素の一つとなり自らの仕事品質を上げていくという取り組みにつながっています。

また、地域活動の中で、本社社屋横の旧鉄道跡地の線路をそのまま残した「河東線記念公園」を地域の皆様と協同でつくりあげています。

現在では、顧客満足度の向上という観点から電話対応の質の向上にも力を入れており、ユーザ協会様が開催されるセミナーやもしもし検定、電話対応コンクールを大いに活用させていただいています。

これからも太陽エネルギーを有効的に暮らしに取り入れる提案を行いながら、地域の皆様に親しまれ、地球環境に貢献できる企業、社員ひとりひとりが成長しつづける企業でありたいと考えています。



本社社屋
株式会社サンジュニア
〒382-8533 須坂市須坂1595-1
TEL: 026-215-2600
FAX: 026-215-2601
<http://www.sunjunior.co.jp>

中信・南信

長野県と北関東圏を
グループネットワークで結ぶ
総合一貫物流企業

諏訪倉庫株式会社

今から百有余年前の明治42年1月に、第十九銀行がおこなっていた製糸金融のための担保倉庫として諏訪郡平野村(現岡谷市)に創立後、翌年に上田倉庫株式会社(明治27年創業)と合併し、岡谷、上田、佐久の3支店にて営業を開始しました。設立当初から戦前までは繭保管、繭乾燥業務を主体として製糸業の発展に大きく寄与をいたしました。

戦後の高度経済成長期を迎えて、昭和30年代は米麦、昭和40年代は葉たばこ保管主体へと時代とともに大宗を占める保管貨物に変遷し、同時に起きたモータリゼーションの到来を受けて、先駆けて倉庫機能の近代化、荷役作業の機械化を推進しました。

現在では長野県に7拠点、群馬県2拠点、埼玉県1拠点の10営業支店、12万㎡におよぶ営業倉庫と関連会社のトラック輸送会社、冷蔵倉庫会社、輸出梱包会社、提携通関業者との総合物流ネットワークを構築して、地域産業経済の発展に貢献しております。

当社の強みは、農産物や食料品保管で培われた創業以来伝統の保管技術と信頼をベースに、万全な品質管理、多温度帯・定温定湿管理、丁寧にお取扱いする荷役作業、商品の鮮度別リアル管理や多品種小ロット貨物のピース管理等、「安全」「正確」「迅速」な物流品質をコア・コンピタンスに、グループとして多様な物流ニーズに対応できる総合物流力です。



群馬支店(前橋市 H26 オープン)
は、保税蔵置場においてお客様の近くで輸出入貨物の税関手続きを行うことができ、港で通関する場合に比べ、混み合わずに時間的余裕をもち、搬入搬出がスムーズにこなすことができます。当社にお任せいただければ、輸送、保管、輸出梱包、通関手続、海上コンテナ

ナ・航空便手配、積みおろしまでの総合一貫物流が可能です。

また、近年は物流の現場において簡易な加工をし、商品価値を高める流通加工をご希望されるお客様が増えています。当社では豊富な経験を活かし、贈答品のセット組、商品の選別・検品作業、ラベル張り作業、仕向地別配送梱包作業ほか多様な流通加工業務を請負っております。製造と販売を結ぶ重要な物流拠点として、リードタイムの短縮や物流経費の削減等、お客様の物流合理化に寄与しており、高い評価をいただいております。

そのほかにも大切な機密書類を専用ラックで安全に保管するサービスや機密書類をリサイクル技術により溶解処理をする文書廃棄サービス、個人の家財等を押入れ産業(株)の加盟店として収納専用コンテナでお預かりする等、積極的に物流関連サービスに取り組んでいます。また、営業拠点の移転にともなう土地の有効活用として、大規模商業施設3店舗、自動車ディーラー、コンビニエンスストア、貸駐車場、貸事務所等、地域に根ざした環境配慮型の不動産事業の展開や、リース業、損害保険業務の営業も行っております。

当社では新入社員研修の一つとして、ビジネスに必要不可欠な電話対応の基礎とビジネススマナリーを学ぶために、日本電信電話ユーザ協会様のビジネススマナリー研修を受講させていただきました。また、若手社員のビジネススマナリーのブラッシュアップを図るために、コミュニケーション技法やクレーム対応の実践的なスキルアップのためのビジネススマナリー研修(応用編)を活用させていただきます。当社のICTの活用推進のために、ICTセミナーや月刊テレコム・フォーラム等も大変参考にさせていただきます。社員の資質向上のための重要なツールとして、今後も活用していきたいと思っております。



本社社屋
諏訪倉庫株式会社
〒394-0021 岡谷市郷田1丁目3番1号
TEL: 0266-22-3535
FAX: 0266-22-3072
<http://www.suwasoko.co.jp>

Hello Talk

第137号 平成28年1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

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の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ます。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!

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2問、電話応対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)