

# JTUA千歳恵庭ニュース

## 新年度がスタートしました！

平成29年度は、北海道警察様とNTT東日本様と連携した「ICTセキュリティセミナー」、ドローンとAIをテーマにした「文化講演会」等の新しい取組み、電話対応コンクールやビジネス対応セミナーに対して前年を上回る多くの参加を頂き、誠に有難うございました。

さて、平成30年度は、『不易流行の事業展開で、札幌圏が北海道の各地区協会を牽引しよう！』をスローガンに、良き伝統を残しつつ、変えるべきものは、変化を恐れず挑戦することで協会事業を存続・発展させよう努めて参ります。具体的な取組みについては、JTUA千歳恵庭ニュース等を通じて、タイムリーにお届け致しますので、引き続きよろしくお願い致します。

## 共立建設様後援の「ICTセキュリティセミナー」開催

3/16(金) 共立建設様の協力団体総会にて、『ICTセキュリティセミナー』を1時間開催しました。当日は、北海道警察サイバー対策本部様から、北海道におけるサイバー犯罪の被害状況やサーバー犯罪の“手口”を講演頂きました。

また、NTT東日本様からは、被害を回避するために必要な知識を教えてください皆さんが興味深く聞いていました。

各企業様において、総会や安全大会等で講演テーマを何にするか検討中であれば、ユーザ協会に相談下さい！



## 新プロモーション

3/29(木) 北海道新聞朝刊協会&事業PRを目的に、岩田圭副北海道支部長の写真とコメントを掲載しました。



## 今年の問題発表！

平成30年度電話対応コンクールの問題が発表されました。今年、レンタカー会社がコンクールの舞台になります。

### 平成30年度電話対応コンクール問題

テーマ  
「言葉で届ける 安心と期待感」

今年度の問題のねらい

インターネットを利用することで、様々な情報の収集やサービスの利用手続き等を行うことができますが、商品・サービスを初めて利用する機会や、より詳しい情報を得たい場合等は、電話で問い合わせをすることがあります。このような電話に対して質問心に対応し、安心して利用できるような、最適な対応を提供することを目指して、お客様のお声に最もよく応えることが求められます。

今年度の電話対応コンクール問題は、愛知へ旅行する際に、初めてレンタカーの利用を検討しているお客様からの問合せ対応です。お問合せの内容は利用にあたっての手続き方法についての質問です。初めての利用に際して、お客様が安心して利用できるように、適切な対応を心がけてください。

また、今年度の問題では、お問い合わせて利用できるキャンペーンが実施されているという設定しており、お客様から旅行の目的等を聞き出し、お客様の期待感が高まるよう提案してください。

自然な言葉のキャッチボールを通じて、お客様に満足していただける対応を目指して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は、お客様の期待感に即応していただくことを期待しています。

※本大会の出題のヒント  
①ご利用が初めての方に対する説明 ②旅行が楽しみなような提案

近日  
案内

## 「ICTを活用した働き方改革セミナー」

5/28(月) 15時30分から、ICTを活用して、場所や時間にとらわれない働き方【テレワーク】で、何が変わるのか、何が出来るのかを、「(株)テレワークマネジメント田澤由利様」と「NTT東日本(株)様」に講演を頂きます。札幌での講演模様をライブ中継します。

募集  
開始

## 電話対応コンクール「事前講習会」

5/25(金) の開催する「電話対応コンクール事前講習会」は、初めて出場する方にも、今年の問題への対策や練習方法、発音・発声などを、わかりやすく説明します。また、実際の模擬対応を通じて、自分の声やクセを確認する良い機会です。多くの皆様のご参加をお待ちしています