

JTUA札幌ニュース

平成30年度 電話対応技能検定



『新入社員、電話対応が関門』という声を耳にします。電話をかけたり受けたりすることに、苦手意識を持つ若者が増えているようです。そのような状況に危機感を抱いて電話対応技能検定を受験する企業様もあります。平成30年度のスケジュール(案)をお知らせします。

セミナー名	講習	筆記試験	実技試験	参加費(税込)
ビジネスマナーセミナー I (3級認定) 電話対応セミナー I (3級認定)	4/16 (月) ~17 (火)			
ビジネスマナーセミナー II (3級認定) 電話対応セミナー II (3級認定)	8/6 (月) ~7 (火)			会員: 2名まで無料/1セミナー 3名以上は2,000円/人 非会員: 3,240円/人
ビジネスマナーセミナー III (3級認定) 電話対応セミナー III (3級認定)	10/9 (火) ~10 (水)			
電話対応技能検定1級講習1回目				会員: 44,000円/人 非会員: 54,000円/人
電話対応技能検定3級試験1回目		5/9 (水)	5/10 (木)	共通: 15,000円/人
電話対応技能検定2級1回目講習	7/5 (木) ~6 (金)	8/1 (水)	8/2 (木)	会員: 33,200円/人 非会員: 43,200円/人
電話対応技能検定3級試験2回目		9/5 (水)	9/6 (木)	共通: 15,000円/人
電話対応技能検定1級2回目講習	9/12 (水) ~13 (木)	10/3 (水)	10/4 (木)	会員: 44,000円/人 非会員: 54,000円/人
電話対応技能検定3級試験3回目		11/7 (水)	11/8 (木)	共通: 15,000円/人
電話対応技能検定2級講習2回目	11/8 (木) ~19 (金)	12/5 (水)	12/6 (木)	会員: 33,200円/人 非会員: 43,200円/人

電話対応技能検定1級講習会開催

3/5~7、電話対応技能検定1級の講習会が開催されました。今回は4名が難関突破を目指して、講義に集中していました。1級には、「アサーション(相手を大切にしながら自分の意見をしっかりと述べる)」や「メディエーション(三者間の対話)」も組み込まれています。



全員で合格しようね

募集開始

H30年度第一回セミナーのご案内

「ビジネスマナーセミナー I (4/16)」と「電話対応セミナー I (4/17)」の参加募集を開始しました。昨年、定員を増やして実施した人気のセミナーです。早めにお申し込み下さい

新規会員様

ご紹介キャンペーン

平成30年1月1日~3月31日の期間に、新しい会員をご紹介頂いた会員の皆様に、『クオカード500円分』進呈します。

《会員企業》

CENTRAL 大丸藤井セントラル株式会社

大丸藤井セントラル

【会社概要】

- ・会社名：大丸藤井セントラル株式会社
代表取締役 藤井 敬一
- ・本社所在地：〒063-0061
札幌市中央区南一条西3丁目2
- ・電話番号：011-231-1131
- ・FAX番号：011-231-2449
- ・設立：2015(平成27)年9月(創業：1892(明治25年))
- ・主な事業内容：小売りの事業およびそれに付随する事業
- ・入会年：2015(平成27)年 9月
- ・HPアドレス：<http://www.daimarufujii.co.jp/central/>

1)沿革とビジョン

1892年(明治25年)創業、紙の販売よりスタートし、1906年(明治39年)現在地に店舗を構え今日に至っています。
中心街で商売をさせていただいていることから、店舗において、多様な商品の提供、ニーズに合わせた品揃え、細かなサービスを提供する場と位置付けています。各フロアとも、テーマを持った売り場づくりを目指すとともに、ギャラリーは情報の発信基地・拠点として位置付けており、今後も継続していく考えです。

2)独自性の発揮とセールスポイント

基本方針として、「創造と提案そして前進」を掲げ事業を行っています。
全フロアで約20万アイテムの商品を揃えており、お客様が求めている知識と接客を心がけているほか、各フロアとも、他にはない売り場作りや季節に合わせたイベントを行っています。また、専門店として、重点的に販売したい商品やイベント時に必要なPOPがあれば、内製で作成し即店舗に飾るなど迅速な対応を行っています。
3月2日～3日(2日間)、一般のお客様を対象として、今年で3回目となる「見本市」を開催させていただきました。展示のほか即売を行うとともに、メーカーの方とも直接の問合せや照会ができることが大変好評いただいています。

3)社員教育

店舗は中心街にあって、デパートとしての位置付けにあると思われ、クレームなどは厳しいご意見をいただくことがあります。通常、自分達が考えている以上のサービスレベルが求められており、それに相応しい知識と接客が求められています。
それを達成するため、社員教育メニューとして、電話チェックや接客チェックをやっているほか、店舗診断を受けています。診断結果について、社員の対応状況が把握できるとともに、そのフィードバックを次の社員教育へつなげています。
協会の電話対応マナーセミナーやビジネスマナーセミナー等各種研修を受講しています。接客知識の習得やサービスレベルの向上に非常に役立っており、今後も継続して受講し社員育成の一助にしたいと考えています。



取締役店長 岡田 敏彦氏



本年3月開催の「見本市」模様

【ユーザ協会会員の皆様の特典等】

全商品の10%割引
(一部除外品有)

(期限：本紙発行後～H30.4月末日まで)

「JTUAニュース3月号を見た」と言っただけで、

《新規入会企業》



石田製本株式会社

ISHIDA BOOK BINDING

【会社概要】

- ・会社名：石田製本株式会社
代表取締役 石田 雅巳
- ・本社所在地：〒063-0836
札幌市西区寒寒16条14丁目3-31
- ・電話番号：011-661-5670
- ・FAX番号：011-661-5461
- ・設立：1962(昭和37)年9月
- ・主な事業内容：書籍上製本(社史・年史・手帳・他)並製本(雑誌・パンフレット・他)
- ・入会年：2017(平成29)年10月
- ・HPアドレス：<http://i-bb.co.jp/>

1)沿革とビジョン

1936年(昭和11年)札幌(現在の中央区)において創業し、当初は洋式帳簿を主に取り扱っていましたが、時間の経過と共に書籍や雑誌等社会的な需要が増え多様化していく中で、弊社も上製本(ハードカバー)や並製本などを扱うようになりました。
社会的な動向を反映し製本設備を充実させ上製本に注力するようになりましたが、現在は、数年前から始めたオンデマンド印刷により卒園・卒業アルバムなど小ロット(1冊～30冊程度)のものも扱い始め、主に道外のお客様から注文が増え大変好評をいただいています。
基本的な経営方針、たとえば大袈裟ですが、モットーにしているのは「まごころこめた本作り」であり、お客様の立場に立って物事を考え、受け取る人、読む人や書店で購入する人、あなたがその人の立場に立ったら、どのような本作りをするのか、という考えで事業活動を進めています。

2)独自性の発揮とセールスポイント

かつて先代が「手作り製本教室」で製本文化の普及に努めたこともありましたが、現在は「絵本作家輩出プロジェクト」として、絵本直販サイト「いしだえほん」をオープンし1冊から絵本を出版・販売できるサービスを始めました。自分の作品を絵本にしたい、という方々を対象に気軽に絵本を作ってみませんか、というスタンスで取り組んでいます。潜在的に自分の本を発行してみたい人や何処に聞いたら発行できるのか分からない人もいますので、ホームページを通じて原稿を掲載していただくなどして受け付けて大変喜ばれています。

3)社員教育

協会の研修やセミナーの参加を目的に入会いたしました。大きな会社でもないし、明確な教育プログラムもないので、社員の育成に関しては、社外における各種研修やセミナーの手を借りることが多くなることから、積極的な参加を奨励しています。
昨年も電話対応マナーセミナーやビジネスマナーセミナー等に参加し、その感想をレポートや会議の場で発表してもらっています。主な感想として、これまでの考えを覆された、と参加者の意識や行動を変えるのに役立っており効果はあったと思います。
今後も、研修やセミナーに引き続き参加する考えであり、特に管理者のさらなる意識高揚のためコーチング研修の必要性を感じています。



製品一覧



上製本製造ライン

【ユーザ協会会員の皆様へ】

各社様において、写真集・アルバムをはじめとした書籍の小ロットからの発行、特殊な製本のご相談がございましたら、ぜひ気軽にお声かけください。