

# 電話応対指導者研修のご案内


## ～令和元年、電話応対で今しなければならないこと～

急成長を続ける AI 時代、秒読みに入った東京オリンピック。令和元年の日本の各界は今、多くの問題を抱えて夫々の変化を模索しています。電話応対もまたその渦中にあります。電話応対に関わる私たちは、企業の対応を待つだけではなく、AI を使いこなせる人間として、まずは自分の中のイノベーションをどう進め、どう行動すればよいかを考える必要があります。

そこで、電話応対力をはじめ、コミュニケーション全般について研究を重ねられ、将来を展望したリーダーの育成にも携われておられる岡部達昭氏を講師にお招きし、変化に対応したコミュニケーションから電話応対能力を向上させる方法論等についてご講演いただき、いま電話応対者はどう行動し、何を磨き、どう変わらなければならないかをご一緒に考えます。

本研修を受講することで、指導者としての知識向上や御社の電話応対能力ならびに CS の向上に繋がるものと思います。多数のご参加をお待ちしております。

参加をご希望の方は 8 月 9 日(金)までに、岡山支部ホームページから申込フォームへ直接入力、または申込書を F A X で送付願います。

日 時	2019 年 8 月 22 日(木) 13:00～16:00	場 所	NTT 岡山支店ビル 7 階第 2 会議室 岡山市北区中山下 2-1-90 Tel.086-201-1181
講 師	電話応対技能検定専門委員会 委員長 岡部 達昭 氏  東京都出身。元 NHK アナウンサー。 (財)NHK 放送研修センター理事・日本語センター長を経て、 現在はコミュニケーション能力研究会を主宰。 言語と非言語表現力、電話応対力、営業力、リーダー育成など、 コミュニケーション全般の研究、研修、後援を行っている		
内 容	《研修カリキュラム》 ◇AI時代の電話応対 ◇応対力を伸ばす鍵はコンクールの“局後検討” ◇今年度問題のポイントを考える(事前検討) ◇AIと勝負するインプロカ ◇インプロカの基礎トレーニング		
定 員	30 名(申し込みは 1 事業所 3 名以内) ※申し込みが定員超の場合事務局で調整します。		
受講料	参加一人につき 3,240 円 * ユーザ協会会員の方は無料		

<お問合せ先>

公益財団法人 日本電信電話ユーザ協会 岡山支部事務局(担当:中塚)  
〒700-0821 岡山市北区中山下 2-1-90 NTT 岡山支店ビル内  
TEL:086-201-1181 FAX:086-201-1182 090-2292-1550  
E-mail:nakatsuka@jtua.or.jp URL:http://www.pi.jtua.or.jp/okayama/

ユーザ協会岡山支部あて<FAX086-201-1182>

\*切り取らずに FAX してください。

### 電話応対指導者研修 参加申込書

申込事業所		電話	
		FAX	
申込責任者	(所属部課・役職)	(氏名)	
No.	受講者氏名	No.	受講者氏名
①		②	
③			