

これからの電話応対を考える。

# 指導者のための コミュニケーション能力向上研修

AIの急速な進歩で、電話応対を取り巻く周辺の状況が、この一年で劇的に変わりつつあります。完全自動運転、製造現場のロボット化、医療・介護ロボット、AI面接官の登場、接客サービス、経済の好調に伴う人手不足の解消等、この傾向は加速しています。そして電話応対の初期対応もAIに任せる企業が増えはじめています。

このような状況を踏まえ、これからの電話応対教育のあり方、もしも検定や電話応対コンクールへの取り組みを考えます。

日時

2019年 3月 4日(月)  
時間 10:00 ▶ 17:00

場所

OMMビル 2F 会議室 204・205  
〒540-6591 大阪市中央区大手前1-7-31

講師

コミュニケーション能力研究会 主宰  
**岡部 達昭氏**  
〈電話応対技能検定専門委員会 委員長〉



対象

事業所の指導者

研修  
内容

- 基本講義「AI時代の到来と電話応対教育」
- グループ討議・発表
- 自然な応対トレーニング(視聴研究と実習)

【定員】 40名 ※参加は各事業所1名とさせていただきます。

【参加費】 8,000円〈大阪支部会員 5,000円〉(税別・テキスト代込)

【申込方法】 下記のユーザ協会大阪支部ホームページにあるweb申込みフォームよりお申込み下さい。

**URL** <http://www.pi.jtua.or.jp/osaka/>

申込受付後、連絡責任者の方へ受付案内と請求書を送付いたします。

【申込締切】 2019年 2月 18日(日) ※先着順、定員になり次第締切

- 【注意事項】
- 申込受付後、上記締切日以降のキャンセルは請求相当額を申し受けます。
  - 一度ご入金いただいた費用は返金出来かねますのでご了承下さい。

お問合せ先

(公財)日本電信電話ユーザ協会 大阪支部 事務局

**TEL** 06-6534-8618

**MAIL** [osaka@jtua.or.jp](mailto:osaka@jtua.or.jp)