



公益
財団法人

日本電信電話ユーザ協会 青森支部



2020年度 電話応対等スキルアップメニューについて

日本電信電話ユーザ協会青森支部では、2020年度もビジネスマナーや電話応対のスキルアップに繋がるメニューを準備します。

会員の皆様におかれましては、是非このメニューをご活用いただき、日常業務で役立たせていただければ幸いです。

- ★電話応対の基本を学ぶ研修によるマナーや相手の意向を受止める対応等のスキル習得
- ★電話応対技能検定（もしもし検定）によるコミュニケーション能力の向上（資格取得）
- ★電話応対コンクールへの参加を通じ、より実践的なレベルアップ

学ぶ

体験

実践

チャレンジセミナー

ビジネスマナー・
電話応対マナー等
基本スキルの習得

5月中旬頃開催予定

＜開催場所＞

青森・弘前・八戸

電話応対コンクール 事前研修

電話応対コンクールの
問題対策と応
対練習

7月上旬頃開催予定

＜開催場所＞

青森・弘前・八戸・
むつ・十和田

電話応対コンクール 各地区大会

セミナーや事前研
修で習得したスキ
ルを実践

8月下旬～9月上旬

開催予定

＜開催場所＞

青森・弘前・八戸・
むつ・十和田

電話応対技能検定（もしもし検定）の受験による資格取得

4級：毎月第1水曜日、3級：奇数月第1水曜日（受験前に講習受講要）

2020年度は、これまでの研修等における受講生のアンケートで要望の多かったクレーム対応に関する研修を開催します。

クレーム対応研修

クレーム対応に関
する基本スキルの
習得

1月中旬頃開催予定

＜開催場所＞

青森・弘前・八戸



これまでどおり、新入社員、中堅社員等、
どなたでも参加できます！

セミナー・研修・大会の開催については、その都度案内を
させていただきます

職
場
で
の
活
用

特報！ 2020年度電話応対コンクール全国大会

2020年度電話応対コンクール全国大会は、広島県広島市で11月20日（金）に開催します。例年、全国大会への青森県代表は1名ですが、今回に限り2名出場できることとなりました。これは、2019年度の電話応対コンクールに青森の参加事業所数が前年度を上回り、伸び率が全国1位であったことからプラス1となりました。まずもっては、ご参加いただきました事業所の皆様に感謝申し上げます。ありがとうございました。

2020年度の電話応対コンクールについても、より多くのご参加に期待しております。