

(公財)日本電信電話ユーザ協会 愛媛支部の主な年間スケジュール

2022年度
愛媛支部

		第1四半期（4～6月）	第2四半期（7～9月）	第3四半期（10～12月）	第4四半期（1～3月）
ビジネスマナーセミナー （各地区協会毎に開催） ・各1日コース ・会員は2200円/人 非会員は5500円/人	○フレッシュセミナー ・新入社員を対象とし、ビジネスマナーや電話応対を基本としたビジネススキルを身に付ける ○リフレッシュセミナー ・入社数年経過した社員を対象に、今までの振り返りと仕事に役立つコミュニケーションスキルの研修 ○クレーム電話応対マナー研修 ・信頼関係を高めるコミュニケーション等を通して、エスカレーションさせないクレーム対応を学ぶ	4/7 4/28 申込受付 この間、地区毎に1日実施	申込受付	申込受付 この間、地区毎に1日実施	申込受付 この間、地区毎に1日実施
電話応対コンクール ・電話応対に必要な発声や活舌の練習、更に日本語の正しい使い方の研修 ・各地区協会毎に選考会を実施し上位は愛媛県大会へ ・各1日コース ・会員は全て無料/人 非会員は3300円/人回	○事前研修（1回目） ・コンクール問題の説明を受け、問題を理解した上で対応したスクリプトの作成と発声＆活舌の練習 ○事前研修（2回目） ・話し方～提案までのメインとなる研修を実施。スクリプトからアドリブへの応対と正しい日本語の使い方をチャレンジ。 ○事前研修（3回目） ・選考会の1か月前で、日常の応対に関する疑問や不安点の整理も含めて自然な応対を目指す。 ○各地区選考会（地区大会） ・各地区毎に出場者の応対を審査し、愛媛県大会出場者を選考します。 ○愛媛県大会 ・各5地区協会の代表者による競技を実施し、優勝者は愛媛県代表として全国大会へ出場。	6月 申込受付 △事前研修1回目	7月 △事前研修2回目 8月 △事前研修3回目 9月 △各地区選考会	【参加いただいた皆さんの声】 ・応対や発声練習など、普段経験できない事ができた ・どう話せばうまく伝わるか意識するようになった。 ・自分の声や話し方の癖を知る事ができた。 ・はっきりと指摘してくれて良い刺激になり有難かった。 【上司の方の声】 ・電話を取る事に積極的になった。 ・言葉遣いや声の出し方に自信がついたように感じる。 ・普段の電話応対やお客様対応に活かしています。	10/13 11/18 △愛媛県大会 △全国大会
ICTセミナー ・ICTに関する内容のセミナーを実施 （愛媛県統一または各地区協会毎） ・会員は無料（一部有料） 非会員は有料	○ICTに関するセミナー ・AI、DX、SDGsなど、耳にはするが分かり辛いテーマについて、専門家が分かりやすく説明 ・愛媛県下1か所での実施か、地区協会でも実施するかは講師と内容によって企画（有料の場合もあります）	申込受付	△ この間で実施検討	申込受付 この間で実施検討	【参考：過去3か年のICTセミナー】 2019：ユーザ協会、NTTビジネスフロント（1か所実施） 2020：黒川伊保子氏（リモート開催） 2021：西脇資哲氏（四国4支部でリモート開催）/小野川雅士氏（トップセミナーと合同リモート開催）
トップセミナー ・経営層へ著名人によるセミナー （愛媛県統一が基本） ・会員は無料 非会員は有料	○著名人による経営層へのセミナー ・著名人の経験や考え方を話していただき、不屈のマインドや新たなモチベーションに繋がるセミナーを開催 ・愛媛県下1か所での集合形式を基本とし、リアルタイムで参加できない方向けに、ここ数年はライブ配信も実施	【参考：過去3か年のトップセミナー】 2019：古賀稔彦氏（柔道家） 2020：牛窪恵氏（世代トレンド評論家/リモート開催） 2021：江口克彦氏（PHP総合研究所元社長/リモート開催）		申込受付 この間で実施検討	
電話応対技能検定e-ラーニングインターネットセミナー	・通称もしもし検定（4級から毎月実施）※受験料要 ・ユーザ協会会員は無料でweb研修が受講可 ・会員は600ものコンテンツを無料で自由に視聴可能	△ △ △	△ △ △ 毎月実施（電話応対技能検定とe-ラーニングは申込が必要）	△ △ △	△ △ △