2024年度 (公財)日本電信電話ユーザ協会 愛媛支部の主な年間予定表

2024年４月
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	4/24 △ 5/22 △ 申込受付（4/24大洲、5/10松山、14宇和島、15今治、17四国中央、22新居浜）	11月 △ △ 申込受付 各地区毎に実施	1月~2月 △ △ 申込受付 各地区毎に実施	
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。	△ 申込受付(～5月末) 6月 △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	10/22 △愛媛県大会(愛媛県民文化会館ｻﾌﾞﾎｰﾙ) 11/15 △全国大会(高知)	
ＩＣＴセミナー ・ICTに関するセミナー ・会員は無料(一部有料) 非会員有料(無料も有り)	**○ＩＣＴに関するセミナー** ・ＡＩ、ＤＸ、ＳＤＧｓなど、耳にはするが分かり難いテーマについて、専門家が分かりやすく説明			△2月 申込受付 (講師未定)	
NEW! **ＩＣＴ研修** ・ICTに関する個別研修 ・会員は2200円/人 非会員は5500円/人	**○ＩＣＴ研修（初級・中級・上級別）** ・まず、初級コースとして、今更聞けない基礎知識や用語等、ICTに関する抵抗感を無くします。今後、中級や上級コースも充実していく予定です。	△ 申込受付	△ 申込受付 △ 申込受付	△ 申込受付	△ 申込受付 △ 申込受付
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** ・著名人や専門家によるお話しを通じて、ビジネスの考え方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】 2021：江口克彦氏（PHP総合研究所元社長/リモート開催） 2022：中野信子氏（脳科学者/集合&リモートのハイブリッド開催） 2023：二宮清純氏（スポーツジャーナリスト/ｾﾐﾅｰ後交流会開催）		2月 △ 申込受付 (講師未定)	
①電話応対技能検定 **②ｅ-ラーニング** **③インターネットセミナー** **④オンラインセミナー**	①通称もしもし検定(4級は毎月実施) ※受験料1100円 ②ユーザ協会会員は無料でｗｅｂ研修が受講可 ③会員は600以上のコンテンツを無料で視聴可能 ④全国のユーザ協会が著名人の無料セミナーを開催	△ △ △	△ △ △	△ △ △	△ △ △

毎月実施［電話応対技能検定とｅ-ラーニング(無料)は事前の申込が必要］

申込方法、視聴用ＩＤやパスワードが不明な場合は、ユーザ協会までご連絡ください!

【参加者の声】
・言葉遣いやお客様に寄り添う大切さを学んだ
・今回の難しい大会でまた自分に自信がついた。
・準備不足で反省点だらけ。来年リベンジ！
・研修から大会まで楽しくできた。

【参加者の上長の声】
・参加者以外の社員へのモチベーションアップ、応対品質への意識向上にも繋がる。
・普段の業務に直結し、全てが役立っている。

※研修内容、時期等の詳細は別途ご案内いたします。実施方法は各自のＰＣからオンライン参加を予定しています。