

2025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

2025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	4/15 4/25 -----△----- 5地区(4/15宇和島、17今治、18松山、22大洲、23四国中央、25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滑舌の練習、更に日本語の正しい使い方等の研修 ・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 ・ 会員事業所は参加無料 非会員は3300円/人	○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対応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) ・各地区の参加者の電話応対を審査し、地区代表者となられた方は、愛媛県大会へ出場する事ができます。 ○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(～5月末)	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	【参加者の声】 ・言葉遣いやお客様に寄り添う大切さを改めて学べた。 ・今回の応対問題で、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！ ・事前研修から選考会・大会まで楽しく学べた。 【参加者の上長の声】 ・参加した社員以外へも影響力があり、職場全体のモチベーションアップ、応対品質向上にも繋がっている。 ・普段の業務に直結し、全てが役立っている。 10/14 △愛媛県大会(愛媛県民文化会館サブホール) 11/14 △全国大会(仙台)	
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(無料もあり)	○ICTに関するセミナー ・A I、D X、S D G s 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	-----△----- 申込受付	-----△----- オンライン開催	-----△-----	
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 (基礎コース) ・基礎コースとして、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	-----△----- 申込受付 申込受付 申込受付 申込受付 申込受付 申込受付	
※研修内容、時期等の詳細は毎月ご案内いたします。参加方法は事業所でご使用の P C からオンライン参加いただけます。					
トップセミナー&交流会 ・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と交流会 ・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 ・集合形式を基本としますが、リアルタイムで参加できない方向けに、ライブ配信、アーカイブ配信も実施	【参考：過去 3 か年のトップセミナー】 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) 2024：吉田恵里香氏 (脚本家/小説家)			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2200円 ②ユーザ協会会員は 無料 でw e b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全国のユーザ協会で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 I D 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!					