



2023年度「ビジネスマナー研修会」のご案内

本研修は社会人としてのマナーを身に付けていただけるよう、正しい言葉遣い・電話対応の基本・ビジネスマナー等、新入社員・中堅社員問わず受講頂ける内容となっており、毎年多くの皆様にご参加いただいている人気のある研修となっております。是非、研修会にご参加いただき御社のCS向上にお役立て下さい。

日時	場所	講師
4月11日(火) 9:30~16:30	郡山ビューホテル	(有)ヴォイス・プロ 代表取締役 吉田いくよ 氏
4月18日(火) 9:30~16:30	コラッセ福島	エデュウス藤田 代表 藤田素子 氏
4月19日(水) 9:30~16:30	会津若松ワシントンホテル	エデュウス藤田 代表 藤田素子 氏

参加申込みは、別添えの「2023年度 ビジネスマナー研修会受講申込書」に記入してFAXにてお申込み願います。

<注> 定員になり次第、締め切らせていただきますのでご了承ください。(先着順)
なお、新型コロナウイルスの感染状況によっては、中止等も想定されますことをご了承願います。

企業電話対応コンテスト実施要領

コンテストのねらい

電子メール・FAX・電話などコミュニケーションツールは数多くありますが、企業にとって電話の重要性は、依然として大きいのが現状です。電話対応の良し悪しが企業のイメージや業績を大きく左右しかねません。

よりよいコミュニケーションが企業や社会に広がることを願って、当協会は各種電話対応教育事業を実施しております。

電話対応コンクールは、選手の皆様に企業の代表として参加頂いておりますが、職場単位・事業所単位での電話対応を評価してほしいとの要望を受けて、企業電話対応コンテストを開催することとしました。

実施方法

職場単位・事業所単位で以下の該当する部門にエントリーして頂きます。

- ①商業・金融部門 ②工業・公益部門 ③サービス部門
- ④コールセンター等の電話対応専門部門

エントリー頂いた職場・事業所にあわせて設定したスクリプトに基づき、コンテスト専門スタッフが仮のお客様となって予告なしに電話をかけ、対応模様を全て録音します。

専門家5名による審査委員会を部門毎に設置し、録音内容を基に審査を行います。対応内容に加え、機械受付や保留音等電話対応全体を「お客様の立場に立って」審査します。

審査結果は、部門内のランキングやアドバイスと共に報告書にとりまとめエントリー頂いた企業へフィードバックしますので、電話対応サービスの向上、CS(顧客満足度)経営の指針として活用頂けます。

お申込みは、日本電信電話ユーザ協会のホームページから願います。

【発行元】公益財団法人日本電信電話ユーザ協会福島支部

〒960-8503 福島市山下町5-10 NTT山下ビル

TEL 024-536-2532 FAX 024-515-1052

【発行責任者】渡辺 宣幸

福島支部ホームページ

<https://www.pi.jtua.or.jp/fukushima/>

本部ホームページ

<https://www.jtua.or.jp>