



2024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・若手社員を対象とした内容となっており、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、研修会に参加していただき新社会人としてのマナーを身に付けるとともに、他企業の同期入社の方と交流を深めて頂ければと思います。

日時	場所	講師
4月16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(木) 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
4月19日(金) 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23日(火) 9:30~16:30	いわきワシントンホテル	(有)ヴォイス・プロ 代表取締役 吉田いくよ 氏

参加申込みは、別添えの「2024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。

各種セミナーのご案内

3月に開催予定のwebセミナーとなります。 詳細は で検索願います

開催日	演題	演者
3月1日(木) 14:20~17:00 (※お申込締切 2/29)	【第一部】 「ビヨンド5G時代の展望」 【第二部】 「Bリーグチェアマンに学ぶ」 ビジネスの革新と地域社会への 貢献	早稲田大学大学院 経営管理研究科 教授 長内厚 氏 ジャパンプrofessional・バスケットボール リーグ 理事長 島田慎二氏
3月4日(月) 15:00~17:30 (※お申込締切 3/4)	【第一部】 持続的な発展を可能にする 「地域循環型社会の実現」 【第二部】 文明や科学技術の発展よりも 大切なこと	NTT東日本ビジネスイノベーション本部 担当部長 中川応能氏 日本メンタルヘルス代表 心理カウンセラー 衛藤信之氏

【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>

「ビジネスメール研修」の実施報告

1月16日（火）から18日（木）にかけて、当支部としては初めて「ビジネスメール研修」を実施しました。昨年、4月に開催した「ビジネスマナー研修」時に取ったアンケートで開催要望が多かった研修で21名の方に参加いただき実施しました。

「メールについては習ったことが無く手探りで作成していたのでこの機会に受講しました」という受講者が多く、当日は、「営業メールの作成」・「進捗報告」・「問合せメールへの返信」等について学びました。

福島会場（1/16）



会津会場（1/17）



郡山会場（1/18）



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・チャット・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に大きく関わってきます。より良いコミュニケーションが企業や社会に広がることで皆様のCSが向上するようにと願って、当協会で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、「企業電話対応コンテスト」は職場単位・事業所単位での電話対応を評価するコンテストとなっております。

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。

4月より日本電信電話ユーザ協会のホームページ「電話対応教育」からお申込みいただけます。

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

日本電信電話ユーザ協会



【お知らせ】

前号で「第62回電話対応コンクール全国大会の競技模様についての映像配信（有料）」の配信についてご案内してましたが、配信期間を下記のとおり延長します。

コンテンツ購入期間：2024年 9月30日（月）まで延長

配信期間：2024年10月31日（木）まで延長