

日ユ北海道支部第11号
2020年8月24日

会員 各位

(公財)日本電信電話ユーザ協会
北海道支部 支部長 岩田圭剛

「ビジネスマナー、電話応対マナーセミナー」開催のご案内

＜電話応対技能検定3級教程対象セミナー＞

謹啓

時下ますますご清祥のこととお慶び申し上げます。

平素は、当協会の事業へご理解とご協力を賜り厚く御礼申し上げます。

新入社員から中堅社員までの接遇マナー向上、及び電話応対技能検定3級教育課程として、「ビジネスマナー・電話応対マナーセミナー」を次の通り開催致します。

謹白

記

1. 開催日時等

A：ビジネスマナーセミナー 2020年9月28日（月） 9：30～18：00
B：電話応対マナーセミナー 2020年9月29日（火） 9：30～18：00

2. 開催方式等

電話応対技能検定3級教程は、これまで集合開催で実施してきましたが、新型コロナウイルス感染症の感染防止対策としてオンラインによる遠隔研修を企画・検討中しております。確定したい協会から連絡させていただきます。（9月上旬予定）

※集合研修となる場合、札幌市内での実施となります。

※オンライン（遠隔）研修となる場合、参加できる環境（1対1での模擬対話などが可能な会議室、パソコン又はタブレットなど、カメラ・マイク・ヘッドセットが参加者1名に1セット必要です）を参加者に準備いただきます。

3. 講師 株式会社コム 小川 睦子 氏

4. 研修内容 別紙のとおり

5. 募集人数 30名 ※先着順で受付します

6. 申込締切 2020年 9月18日（金）まで

7. 申込方法 別添、参加申込書による

8. 受講料

- ① 一般受講の方 各セミナー 3,300円(税込)
- ② ユーザ協会会員 2名迄で無料 (※3名目からは各セミナー2,200円(税込)/人となります。)

9. 受講料振込先

開催方式(集合又はオンライン)が協会から連絡され次第振込をお願いします。

【振込先】

(公財)日本電信電話ユーザ協会 北海道支部北洋銀行 本店営業部 普通 0997253

※お支払いは9月18日(金)までをお願いいたします。

10. その他

次回、「電話対応技能検定3級試験(筆記試験・実技試験)【集合】」は、2020年11月4日～5日に予定しています。詳しくは、北海道支部HP(<https://www.pi.jtua.or.jp/hokkaido/>)の電話対応技能検定でご案内しますので、ご確認のうえ、お申込みをお願いいたします。

以上

【お問合せ先】

日本電信電話ユーザ協会 北海道支部 事務局

担当：村田・登坂 Tel0120-20-6660

ビジネスマナー、電話対応マナーセミナーの時間割

9月28日(月)【A.ビジネスマナーセミナー】

予定時間	内容	備考
9:10~	接続確認・オリエンテーション	
9:30~	1. 教養ある社会人として欠かせない人格的マナー (2.0H) (1) マナーとは (2) 社会人としての仕事の進め方 (3) 第一印象の重要性 (美しい動作・身だしなみ) (4) 紹介・名刺交換のマナー (5) 来客・会社訪問対応のマナー (6) ビジネス文書・メールのマナー	講義と個別指導 ※個別指導は講義教室内で実施 (全体視聴可) ※過去問は必要によりグループ討議
11:30~	2. 話し言葉・聴くこと・話すこと・気遣うこと (2.0H) (1) 日本語の話し言葉の特性 (2) 聴き方・話し方の基本 ※途中で昼食休憩 1 時間あり (12:00-13:00)	同上
14:30~	3. 敬語と言葉づかいの基本 (2.0H) (1) 敬語とは何か (2) 敬語の基本 (3) 間違いやすい言葉づかい	同上
16:30~	4. 発声・発音の基本 (0.5H)	同上
17:00~	5. 個人情報保護法について (1.0H)	講義
18:00	修了	

9月29日(火)【B.電話マナーセミナー】

予定時間	内容	備考
9:10~	オリエンテーション	
9:30~	1. 電話と対面コミュニケーションの違い対応の基礎 (1) 電話と対面コミュニケーションの違い (1.0H) (2) 様々なコミュニケーションツールと電話メディアの特徴 (1.0H) (3) 電話での「伝わる話し方」<発声・発音> (0.5H)	講義と演習 ※発音発声は個別指導 (全体視聴)
12:00~	昼食	
13:00~	2. 電話対応の基本 (2.0H) (1) 電話を受ける (名乗り方・受け方) (2) 電話を取り次ぐ (取り次ぎ方・メモの取り方・伝言のしかた)	講義と演習 (過去問のグループ演習と 1on1 指導)
16:00~	3. 電話の受け方、取り次ぎ方、伝言 (3.0H) (1) 電話をかける (2) 名指し人不在の対応 (3) こんな時どうする?	同上
18:00	修了	

※ 2 日間のセミナー受講修了後、希望者に電話対応技能検定 3 級教育課程修了証を発行します。

※ 電話対応技能検定 4 級保有者が 3 級検定を受験する場合は、1 日目の午前と 2 日目が必須科目となります

ビジネスマナー・電話マナーセミナー申込書 (2020.9.28-29)

【お申込み基本情報等】

お申込み区分	ユーザ協会会員（会員番号_____） ・ 一般申込	
会社名等		
ご住所	〒	
連絡責任者	氏名（カナ）	
	氏名（漢字）	
	所属部課名・役職	
	電話番号	
	ファクス番号	
	電子メールアドレス	
	お申込み人数	

【受講される方の情報】

1	お申込みするセミナー	A. ビジネスマナー、B.電話対応マナー
	受講者氏名（カナ）	
	受講者氏名（漢字）	
	電話対応技能検定 4 級認定番号	
	電話対応技能検定 3 級教育課程修了証	希望する ・ しない
2	お申込みするセミナー	A. ビジネスマナー、B.電話対応マナー
	受講者氏名（カナ）	
	受講者氏名（漢字）	
	電話対応技能検定 4 級認定番号	
	電話対応技能検定 3 級教育課程修了証	希望する ・ しない
3	お申込みするセミナー	A. ビジネスマナー、B.電話対応マナー
	受講者氏名（カナ）	
	受講者氏名（漢字）	
	電話対応技能検定 4 級認定番号	
	電話対応技能検定 3 級教育課程修了証	希望する ・ しない

※開催方法等のご案内や郵送物（修了証など）は、上記の連絡責任者へまとめて送付させていただきます。

※本件でご提供いただく個人情報等は電話対応技能検定並びに本セミナー開催を目的だけに使用することとします。

お申込みはメールでお願いします

E-Mail n.shien3@bz04.plala.or.jp

【本件に係る問合せ先】

（公財）日本電信電話ユーザ協会 北海道支部 事務局 担当 村田・登坂

電話 0120-20-6660 ファクス：011-218-5313