

京都 支部ニュース

【発行】(公財)日本電信電話ユーザ協会 京都支部
発行責任者 宮本 吉雄

〒604-8172
京都市中京区烏丸通三条上ル場之町604
NTT西日本京都支店ビル内
TEL 075-251-1231 FAX 075-251-1507

URL <https://www.pi.jtua.or.jp/kyoto/>
E-mail jtua-kyoto@jtua.or.jp



しわす —師走—

2020年もあとわずかとなりました。
今年はコロナウイルスの影響により、オリンピックをはじめとした様々な催事が中止となり、働き方や生活のあり方についても、大きな見直しを余儀なくされた1年となりましたね。また、今年の冬はラニーニャ現象により一段と寒くなるとのこと。

厳しい寒さとコロナウイルスを乗り越え、
来年は「安心・安全」で以前のような、にぎやかな社会になるといいですね。



「第59回電話対応コンクール全国大会」 開催！結果等はホームページに掲載中！

11月20日(金)に「第59回電話対応コンクール全国大会」開催されました。結果および開催模様等につきましては、支部ニュース発行の都合上、支部ホームページに掲載していますのでご覧下さい。
今年の電話対応コンクールはコロナ禍において、リモートや無観客での開催とさせていただきましたが、ご参加いただいた皆様をはじめ、参加企業等関係者の皆様方の多大なるご協力のもと、全国大会を最後に関係事業全てを無事終えることができました。
大変お世話になり、ありがとうございました。

来年度も多数の皆様からのご参加をお待ちしております。



1. 「“電話”クレーム対応研修」参加者募集のお知らせ

コロナ禍におけるテレワークの推進等が進む中、電話による対応はますます重要となります。この研修では、お客様との間で生じるトラブル対応・クレーム対応に関してお客様の皆様を対象に、マニュアルでは解決することができない対応に関する心構えや対処方法等をロールプレイングを交えて学んでいただきます。皆様からの多数のご参加をお待ちしております。

- ◆開催日：2021年2月5日(金) 13:15～17:00
- ◆会場：ハートピア京都<京都府立総合社会福祉会館>
3F 視聴覚室 (京都市中京区竹屋町通烏丸東入る清水町375)
- ◆講師：com.企画 代表 小堀 恭子氏 (ユーザ協会契約講師)
<主な資格>電話対応技能検定指導者級 (S級)、
アングーマネジメントファシリテーター

- ◆定員：20名 ※先着順、定員となり次第締め切らせていただきます。
- ◆参加料：1名 3,000円 (消費税・テキスト代込) / <京都支部会員様無料>
- ◆申込方法：京都支部ホームページにある申込フォームよりお申込み下さい。
<URL : <https://www.pi.jtua.or.jp/kyoto/>>
- ◆申込締切：2021年1月22日(金)



2. 「電話技能検定（もしもし検定）」のご案内

電話を受ける、かける等の電話対応、ビジネスマナー、日本語の基本知識等の従来型の「電話対応教育」に加え、場面や人によって臨機応変に対応することができるコミュニケーション能力を養います。

皆様のエントリーをお待ちしております。



12月	2日（水）	2級実技講座 検定（筆記 実技）
1月	20日（水）	2級講座①
	27日（水）	2級講座②
2月	3日（水）	2級実技講座・検定（筆記 実技） 4級検定（筆記）

●開催場所など詳細については、京都支部ホームページをご覧ください●

3. インターネット学習「e-ラーニングサービス」のご案内

会員様は**“無料”**でいつでもどこでも社員研修を実施できます

■学習カリキュラム

ユーザ協会では会員企業様を対象に「eラーニング」を無料体験いただくサービスを実施しています。

本サービスを活用すれば、「講習に参加する時間が無い」という方でも、パソコンやスマートフォンでいつでも“どこでも”学習することが可能となります。



eラーニングが解決します！！

- ・同時間、同一場所に集まる必要はありません
- ・個々の習熟度に応じた学習が進められます
- ・進捗状況を確認できます
- ・学習の効果測定ができます

■ビジネスマインド	●職場のルールを守る など
■ビジネススキル	●ホウレンソウ ●仕事の進め方 など
■マーケティング	●ニーズとSTP など
■情報セキュリティ	●情報セキュリティの最新事情
	●オフィスでの情報セキュリティ
	●オフィス外での情報セキュリティ
	●インターネットに潜む“見えない脅威”への対応
■ハラスメント	●ハラスメントとは
	●パワーハラスメントとは
	●セクシャルハラスメントとは
	●マタニティハラスメントとは
■生産性向上「RPA eラーニング」	●RPAによる生産性向上（経営者向け）
	●RPAによる生産性向上（社員向け：基礎編）
	●RPAによる生産性向上（社員向け：応用編）

