

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

宮津商工会議所様との共催でクレーム対応研修を開催しました



昨年12月15日、宮津商工会議所様主催、ユーザ協会共催で講師にmm. ユアーズの吉見さつき氏をお招きして、「クレーム対応研修」を開催いたしました。

当日は20名の受講者の皆様にお集まりいただき、吉見講師から「クレーム発生は、お客様から企業に対する信頼度や期待度の現れであり、誠実な態度でしっかりとお客様の声を聴くところから代替案や解決案等を提案し、合意や納得をいただくこと。さらに今後の対処法をお伝えすることで、お客様にご満足していただけることが重要である」と対応のプロセスの大切を説明された後、具体的な言葉遣いや留意点等についてご講演いただきました。

コロナ禍の中で久しぶりの集合研修でしたが、講師も受講生の皆様も相互に習熟度合い等が可視化でき良かったとの声をいただきました。



◆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

・ビジネスマインド
・ビジネススキル
・マーケティング
・情報セキュリティ
・ハラスメント
・生産性向上「RPA」

- ※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
- ※学習の効果測定ができます
- ※毎月受付けをします(1事業所20名様)



■申込み・受講の手順

お申込み

- ・会員企業様、対象
- ・各支部のホームページ『インターネット学習サービス』からお申込みください。

受講

受講者がパソコンを使いインターネットを利用して学習できる



実施結果

受講終了後、eラーニング実施レポートをお送りします。

詳細は京都支部ホームページをご覧ください!

⇒ URL:<http://www.pi.jtua.or.jp/kyoto/>

今月のICTお薦め情報

ジャパネットたかた創業者 (オンライン経営セミナー)

株式会社AandLive代表取締役 **高田 明氏** 特別講演 (第3部)
「夢持ち続け日々精進！」

●日時 令和4年2月18日(金) 15:30~17:00

●申込期限 2月15日(火)

URL: <https://www.pi.jtua.or.jp/tokyo/>



※第1部 サイバー空間における脅威の現状とセキュリティ対策 警視庁サイバーセキュリティ対策本部
第2部 DXへの第1歩!!身近なデジタル化のすすめ NTT東日本担当部長 黒瀬 光庸氏

経産省政策セミナー - 2022年経産省のDX戦略(仮題) -

●日時 令和4年2月22日(火曜日) 14:00~16:00

※10分前からアクセスいただけます。

詳細のご確認・申込は
こちらから

●申込期限 2月17日(木曜日) ※締切後に参加希望の方は支部までご連絡ください。

●申込・詳細の確認 以下URLからお願いします。

URL: https://www.pi.jtua.or.jp/online_seminar1/



●内容 レポート「2025年の崖」の執筆者である講師から今後のDX戦略について解説いただきます。

今月の電話対応スキルアップお薦め情報

今月は『電話対応でCS向上コラム』をご紹介します。

最新のコラム「AI時代の電話対応教育」では人間オペレーターの対応力、その教育の方向について解説しています。

電話対応だけでなく「使えるビジネスメール術」など幅広いテーマについて「う〜ん」と唸られる情報が多数あり、社員の教育、スキルアップをお考えの方は是非一度ご覧ください。

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

電話対応CSコラム
へはこちらから



会 員 募 集

京都地区協会・北京都地区協会では
新規入会会員様を募集しています。

会員様のお知り合いの企業様をご紹介
ください。ご紹介いただきました企業様等
へは、ユーザ協会事務局より訪問させて
いただき、会員様のメリット等のご説明
とご入会までのお続きをさせていただきます。

よろしくお願いたします。

会 員 様 特 典

- ICT・電話対応によるCS向上に関する最新動向がわかるテレコムフォーラム誌(月間)が**無料**
- 電話対応コンクール参加料が原則**無料**(会員企業様従業員様)
- 企業電話対応コンテストの参加料が**割引**
- 各種研修、セミナー参加費が**無料**又は**会員特別価格**
- 著名人による講演参加料が**無料**等々その他特典もご用意しております
詳しくはユーザ協会ホームページにてご確認ください。

京都支部ホームページ

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