



# かわら版

～ 事業所ユーザの皆さまに“旬な情報を旬に提供” ～ H 27年 4月号 毎月発行

発行:(公財)日本電信電話ユーザ協会 宮城支部事務局 Tel:022-214-7011

〒984-8519 仙台市若林区五橋3-2-1 E-mail: usmiyagi@gold.ocn.ne.jp

情報満載のホームページ [http:// www.jtua.or.jp/region/miyagi/](http://www.jtua.or.jp/region/miyagi/)



## 「新入社員研修 2日間コース」の開催!

### 【仙南で開催】

- 日程：4月8日(水)～9日(木)  
10:00～17:00
- 場所：大河原町商工会
- 締切：4月1日(水)

### 【仙台で開催】

- 日程：第1回目 4月15日(水)～16日(木)  
9:30～16:30
- 場所：仙台市戦災復興記念館 第2会議室
- 締切：4月7日(水)
- 日程：第2回目 5月21日(木)～22日(金)  
9:30～16:30
- 場所：仙台市民会館 第1会議室
- 締切：5月13日(水)

定員になりましたので、申込みを締切りました。  
どちらか都合の良い日をお選びください

- ・受講料：一般 3,000円(送料代・税込)  
ユーザ協会会員は2名様まで無料!  
※3月度新入社員セミナーの参加も含め2名様まで
- ・募集人数：各回20名様 ※最小開催人数：各回5名様
- ・申込方法：同封の申込書によるFAX、または宮城支部HPよりお申込み下さい。  
ユーザ協会宮城支部ホームページURL [http:// www.jtua.or.jp/region/miyagi/](http://www.jtua.or.jp/region/miyagi/)

★2日間連続で受講ができない場合は 事務局にご相談下さい。

### 研修カリキュラム

開催日	内 容	講 師
第1日目 午前	1.新入社員としての心構え ・あなたの意識はもう社会人?	グレートパーソン 浅野 純子氏
	2.第一印象を磨くために ・あなたの第一印象は大丈夫?	
	3.社会人に求められる接客対応のマナー ・知っていますか?基本の対応	
午後	4.言葉遣い ・今、使っている言葉遣い、間違っていないか?	ヴォイス&トーク 赤間 裕子氏
	5.好印象を与える声の出し方	
	6.スピーチトレーニング(自己紹介のしかた)	
第2日目 午前	7.ホウレンソウ ・社会人の基本!報連相を身に付けよう	(株)ウイングテン 藤原 みよ氏
	8.お客様満足について	
午後	9.社会人に求められる電話対応マナー ・知っていますか?基本の対応	
	10.クレーム電話対応(基本)	
	11.今後の目標設定(～3ヶ月 ～半年 ～1年)	
	12.質疑応答	

新たに追加しました

新たに追加しました

受講者が記入した目標設定シートを、後日、事務局から連絡ご担当者へお送りします。御社の育成計画に是非お役立てください。

※詳しくは、お送りしている案内チラシ、または宮城支部HPをご覧ください。

# 「ビジネススキルアップ研修 ～言葉を磨く～」の開催!

**大好評!! 今年も開催します。**

昨年4月に開催し、たくさんの皆さまからお申込をいただきました。  
人気の研修です!ご希望の方は、お早目にお申込ください。お待ちしております。

「言葉遣い」そして「声と話し方」について学びます。ビジネスにおける正しい言葉遣いを再確認するとともに、「好印象を与え伝える声・伝わる声」に磨きをかけます。  
言葉・声・表現力を学び、電話対応のスキルアップに活かしてみませんか。



## 研修受講者の声

- 講師の先生のアナウンサー時代の話等、実際にあったことを取り入れながら研修を進めて下さったので、興味深く、1日の研修があつという間でした。とてもためになりました。
- 滑舌トレーニング、ヴォイストレーニングを、皆に伝え、毎日職場で実践していきたいと思いました。
- 話の組み立てを変えるだけで、受ける印象が変わる事がわかりました。先生のアドバイスもとてもわかりやすくこれからは活かせる内容でした。

(昨年の受講者アンケートより)

**日時** 平成27年5月15日(金)  
10:00~17:00

**会場** 仙台市戦災復興記念館 4階第1研修室  
(仙台市青葉区大町2丁目12-1)

**講師** ヴォイス&トーク 赤間裕子氏

**締切り** 平成27年5月7日(木)

**受講料** 一般: 3,000円(テキスト代金、税込)

**※ユーザ協会会員: 2名様まで無料!**

**申込方法** 同封の申込書によるFAX、または宮城支部HPよりお申込み下さい。  
ユーザ協会宮城支部ホームページURL [http:// www.jtua.or.jp/region/miyagi/](http://www.jtua.or.jp/region/miyagi/)

## 研修カリキュラム

(1) ビジネスでのコミュニケーション について	●コミュニケーションの基本と考え方 ・返事と挨拶 ・第一印象と第二印象 ・掛け算の法則 ・「きく」ことの大切さ=傾聴力	講義 ペア&グループワーク
(2) ビジネスコミュニケーションスキルを磨く ~3つのアプローチから~	●フェイスアプローチ ・表情(笑顔) ・視線とアイコンタクト ・態度と基本動作(立ち居振る舞い)	講義 ペア&グループワーク ヴォイストレーニング
	●ヴォイスアプローチ ~伝える、伝わるための声の出し方~ ・発声・発音・滑舌トレーニング ・抑揚・メリハリ・緩急、強調・卓立、間	
	●ワードアプローチ ~言葉遣いと話し方・伝え方~ ・敬語の基本 ・ビジネス用語(言葉遣いと表現) ・伝える、伝わるための3つのポイント	
(3) 電話対応の基本	●基本の受け方、かけ方 ・チェックリスト ・ケーススタディ ●不在対応	講義 ロールプレイング
(4) 行動宣言とまとめ	●研修を終えての目標設定と決意	

※詳しくは、お送りしている案内チラシ、または宮城支部HPをご覧ください。

☆宮城支部ホームページURL [http:// www.jtua.or.jp/region/miyagi/](http://www.jtua.or.jp/region/miyagi/)

〔お申込み・お問合せ〕 (公財) 日本電信電話ユーザ協会宮城支部 事務局



(通話料無料) 0800-800-7011