



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 11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 Fax:022-214-7012
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/)



第54回 電話応対コンクール全国大会

第19回 企業電話応対コンテスト成績発表会

2015 11/27(金)

ベシア文化ホール

群馬前橋市日吉町1-10-1

聴きとる力、訊き出す力
鍛えよう！

電話応対コンクール宮城県大会が10月21日
仙台市戦災復興記念館で開催されました。
結果については、宮城支部ホームページに
掲載いたします。

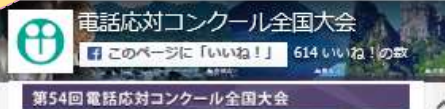
宮城県の代表選手の方に皆様からの
熱い応援メッセージをお願いいたします。

★電話応対コンクール特設ホームページ
<https://www.oucon.net/>

「応援メッセージの投稿はここをクリック」

第54回 電話応対コンクール全国大会
実施概要

代表選手を見る
応援メッセージを送る



「クレーム応対研修」開催のご案内

- 開催日時：**平成27年12月7日(月) 9:30~16:30**
- 開催場所：仙台商工会議所(仙台市青葉区本町2-16-12)
- 募集人数：30名(1事業所2名までとさせていただきます) ※最小開催人数5名
- 募集締切：平成27年11月27日(金) ※ただし、定員になり次第締切らせていただきます
※申込み結果については申込責任者宛、別途連絡いたします
- 受講料：一般：3,000円/名(テキスト代含・税込) **ユーザ協会会員は 2名様まで無料**
※事前のお振込みをお願いしております。

●研修内容

- | | |
|----------------|-------------------|
| ① クレームとは | ④ クレーム応対の実践 |
| ② CS(顧客満足)の重要性 | ・電話におけるクレーム【事例研究】 |
| ③ タイプ別クレーム対応方法 | ・接客におけるクレーム【事例研究】 |
| ・激昂型 ・理論型 ・執拗型 | ⑤ 自己目標設定 |

●講師：エデュウス 代表 藤田 素子 氏

研修申込方法

●同封の申込書によりFAX、または宮城支部HPよりお申込み下さい。
☆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/)



■11月・12月開催の研修のご案内■

(1) 施設見学会 開催日：11月16日(月)～17日(火)
見学場所：16日(月) ネットワンシステムズ株式会社(千代田区丸の内)
17日(火) NTT武蔵野研究開発センタ(三鷹市)

(2) 情報セキュリティセミナー ～無くならない情報セキュリティ関連事故～
開催日時：11月19日(木) 一部 10:00～12:00
二部 13:30～15:30
開催場所：TKPガーデンシティ仙台勾当台(仙台市青葉区国分町3-6-1 仙台パークビル)
内 容：(一部)「サイバー空間をめぐる脅威の情勢について」
(二部)「最新の標的型攻撃」まるわかり

(3) ICTセミナー ～2020年に向け進化するデジタルサイネージ
開催日時：11月24日(火) 13:30～15:30
開催場所：TKPガーデンシティ仙台勾当台(仙台市青葉区国分町3-6-1 仙台パークビル)
内 容：① デジタルサイネージの世界
② ひかりサイネージマルチビュー(動画)
③ ひかりサイネージメトリックス2(デモ)
④ 音声対話型デジタルサイネージ
⑤ マルチプレーヤーインタラクティブサイネージ

(4) 電話対応マナー研修【登米地区にて開催！】
開催日時：11月12日(木) 13:30～16:30
開催場所：登米中央商工会 2階 研修室(登米市迫町佐沼字上舟丁12-6)
申込締切：11月4日(水)

(5) 電話対応マナー研修【栗原地区にて開催！】
開催日時：12月4日(金) 13:30～16:30
開催場所：栗原市市民活動支援センター 多目的室(栗原市築館伊豆2丁目6番1号)
申込締切：11月26日(木)

(4) (5) の共通事項

内 容：①電話対応の心構え ②受け方の基本 ③音声表現
④言葉遣いと話し方・伝え方 ⑤応答の基本 ⑥クロージング ⑦ロールプレイング
講 師：ヴォイス&トーク 赤間裕子氏

(6) 電話対応サービスリーダー養成研修
開催日時：11月13日(金) 10:00～17:00
開催場所：仙台市戦災復興記念館(仙台市青葉区大町2丁目12-1)
内 容：①サービスリーダーに求められる能力 ②電話対応スキルの問題把握～改善
③思いがけない電話対応＜クレーム対応 上級＞
④リーダーの必須能力「コーチングスキル&マインド」を磨く
⑤キャリアビジョンの重要性
講 師：(株)ウイングテン 藤原みよ氏

※詳しくは、お送りしている案内チラシ又は宮城支部ホームページをご覧ください。

研修申込方法

●同封の申込書によりFAX、または宮城支部HPよりお申込み下さい。

☆宮城支部ホームページURL <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

☆宮城支部ホームページURL <http://www.jtua.or.jp/region/miyagi/>

メールでのご意見・ご質問は上記URLの『お問い合わせ』からお願いいたします。



(通話料無料) 0800-800-7011

TEL (022)214-7011

FAX (022)214-7012

『Facebookグループ』

& 『Webアンケート』

【11月1日から開設します!】

Facebookグループ TOPページ(イメージ)



Webアンケート TOPページ(イメージ)



宮城支部HPからLink

パスワード

【会員事業所専用】

ログイン

ログインパスワード

umiyagi