



最新のICT動向などお役立ち情報をお届けします。

No.344

奈良支部NEWSでは、情報リテラシーの向上とCS経営の推進を図り、各企業や地域社会の情報提供を行っていきます。

第59回電話対応コンクール 全国大会が開催されました。

11月20日(金)、Remote方式で「第59回電話対応コンクール全国大会」が開催され、各都道府県大会を勝ち抜いた代表57名の方々が電話対応サービスの技能を競い合いました。競技結果は、奈良支部HPをご覧ください。

参加者全員の方の
「学び」を支援

奈良支部では、電話対応コンクールを単なる「競い合う」場としてだけでなく、参加者のレベルに応じた「学び」の場としても重点を置いています。電話対応コンクールの予選会や支部大会への参加者全員にアドバイスレポートをフィードバックし、学びの支援をさせていただいております。コンクールはちょっとハードルが高いと参加を見合わされた育成担当者の皆様、人材育成の一環として、次回はどうぞお気軽にご参加ください。

対応の難しいクレームをスムーズに解決するスキルを身につける！ クレーム対応力向上セミナーを開催しました。



10月29日(木)、橿原商工会議所多目的ホールにおいて、表題のセミナーを「クレーム対応」と「コミュニケーション力向上」の2部構成で開催しました。

参加者はクレーム対応のプロセスとプロセスごとの対応方法やお客様との相互理解の方法をそれぞれロールプレイング演習を通じた実践で理解を深め、お客様の要望を読み取り、問題解決への導き方を具体的に学ばれました。

「テレワーク」の特集記事を
テレコム・フォーラムに掲載中です
(テレコム・フォーラム バックナンバー 5~11月号)

<https://www.jtua.or.jp/telecomforum/order.html>

コロナ禍でも安全に働くため、テレワークの活用が広がっています。テレワーク導入のポイント、導入手順、テレワークに必要な各種ツールの選び方、テレワークの利用を阻む業務と対策、テレワーク助成金の活用方法から導入後の具体的事例が掲載されています。テレワークのセキュリティの確保と導入の進め方や導入後の課題整理などの参考にご覧ください。

ユーザ協会奈良支部では、 電話対応をサポートする研修を行っております。

もしもし検定の今後の予定

今後の予定	2級 (3級合格者の2級検定含む)	3級 (4級合格者の3級検定含む)	4級		
検定実施	2/3*	3/3*	1/6*	2/3*	3/3*
講座開催	1/13* 1/26* 2/3*	2/16* 2/19* 3/3*	/		
申込メ切	12/14日	1/18日	12/7日	1/4日	2/4日

※詳細は奈良支部のHPでご確認ください。

もしもし検定4級受検サポート研修のご案内

研修内容	過去問題の解答 ・解説により電話対応に関する技能の理解度を深める	参加費	無料 [奈良支部会員、もしくは今年度中に もしもし検定を受検される方] 非会員 3,300円(税込)
開催日時	2020年 12月23日* 13:30 ▶ 16:30	定員	5名
会場	奈良県コンベンションセンター	申込締切	2020年 12月15日*
対象者	今年度にももしもし検定4級を受検された方(合格者は 除く)もしくは今年度中にももしもし検定4級の受検を 予定されている方	お申込み	奈良支部HPよりお申込みください。 https://www.pi.jtua.or.jp/nara/

講師紹介(出張研修)のご案内

企業においてお客様との重要な接点である「電話対応」。それを支える人材。貴社の人材育成に是非、当協会の「講師紹介(出張研修)」をご活用ください。

特徴	・希望する内容やテーマについて、講師と事前の打ち合わせを行いながら進められます。 ・貴社のサービスに即した電話対応スキルや、現在抱えている問題点・改善事項を踏まえたカリキュラムが作成可能です。
実例	「新入社員研修」、「若手社員研修」、「2年目社員フォロー研修」、「3年目社員フォロー研修」、「リーダー・フォロワー研修」、「ビジネスマナー研修」、「電話対応研修」、「モチベーションアップ研修」など

実施フローはコチラ

<https://www.jtua.or.jp/education/teacher-exam/flow/>

※お申込みの流れ、料金等をご確認願います。

QRコード



奈良支部では上記実例のように人材育成に関する研修もご用意しております。
皆様のご希望に沿った学びの場をコーディネートいたしますので、どうぞお気軽にご相談ください。

お試しください!

「ウイルスメール攻撃対応訓練※」「eラーニング」好評受付中!

※正式名称「標的型攻撃メール予防訓練サービス」

ウイルスメール攻撃対応訓練サービス

(テレワークのセキュリティリスクを軽減できます!)

第9回 申込期間 2020年 **12月13日(日) ▶ 28日(日)**

実施時期 2021年 **1月下旬**

インターネット学習「eラーニング」

(集合研修の延期・中止やテレワーク支援として活用できます!)

第9回 申込期間 2020年 **12月1日(火) ▶ 16日(水)**

実施時期 2021年 **1月15日(金) ▶ 2月5日(金)**

詳細・お申込みは下記の奈良支部HPよりお申込みください。