



最新のICT動向などお役立ち情報をお届けします。

No.356

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。

ICTオンラインセミナー **新春特別企画**

開催日時 2022年1月13日(水) 14:00～16:00 **【参加費:無料 募集人数300名(先着順)】**

テーマ あの**大前さん**に「**2021年経済から見た今後の経済見通し**」を学ぼう!

講師 **大前 研一氏**
(経営コンサルタント)

新しい会員特典追加のご案内

～あの講和がこの価格で聞けるなんて～

あのマッキンゼーの世界的名コンサルタント大前 研一さん率いるBBT社の研修プログラムが会員特典サービスになりました。ビジネススキルの向上に、本研修プログラムを、是非ご利用ください。

研修プログラム 内容

「**見て学ぶ**」経営者講義ブロードバンドラーニング 「**参加して学ぶ**」ビジネスアウトプットGYM

プログラムの詳細、お申込みは奈良支部HPにあるバナー「**ユーザ協会限定特別価格 BBT研修プログラム**」をご覧ください。

お試しください! 「eラーニング」「ウイルスメール攻撃対応訓練^{*}」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」

インターネット学習「eラーニング」

コロナ禍で延期・中止になった集合研修の代替りや、テレワークの時の自己研鑽にご活用できます!

第9回 申込期間 2021年 12月1日(水) ▶ 12月15日(水)
実施時期 2022年 1月14日(金) ▶ 2022年 2月4日(金)

ウイルスメール攻撃対応訓練サービス

コロナ禍の今、フィッシング詐欺急増中!
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 2021年 12月13日(月) ▶ 12月28日(火)
実施時期 2022年 1月下旬

各セミナー・サービスの実施内容及び参加方法等の詳細は、奈良支部HPにてご確認ください。

もしも検定の今後の予定

今後の予定	2級			3級			4級		
検定実施	2/2(水)			3/2(水)			1/5(水)	2/2(水)	3/2(水)
講座開催	1/11(火)	1/14(金)	2/2(水)	2/15(火)	2/18(金)	3/2(水)	/		
申込メ切	12/13(月)			1/17(月)			12/6(月)	1/4(火)	2/3(水)

※参加方法等の詳細は、奈良支部HPでご確認ください。 ※もしも検定4級の出張検定(5名以上)開催については奈良支部までご相談ください。
※3級(1月)の受検を希望される方は奈良支部までご相談ください。

もしも検定4級、または3級からの受検をお考えの方へ

もしも検定の過去問題を気軽にお試しいただけます。全20問70点以上が合格です。受検の参考に是非チャレンジしてみませんか?奈良支部HPにあるバナー「もしも検3・4級チャレンジ問題」にアクセスしてください。

第60回電話対応コンクール全国大会結果報告



先月11月2日(火)、Remote方式で「第60回電話対応コンクール全国大会」が開催され、全国7,949名の参加者の中から各都道府県大会を勝ち抜いた代表57名が電話対応技能を競い合いました。奈良県代表として出場されたSMBC日興証券株式会社の箭野 礁さんは、審査員長の講評で例示されるキラリと光る対応がありましたが、惜しくも入賞には至りませんでした。



奈良県代表
箭野 礁 さん
SMBC日興証券株式会社

箭野さんに競技内容を振り返っていただきました。

初めての全国大会でとても良い経験が出来ました。シンプルなテーマが故の難しさがあり、こちらの質問からお客様が本当に困っている事を制限時間内に聞きだし、解消出来た方が入賞されたと思っています。日頃からお客様の悩みを自然な流れで聞きだす練習が必要であったと痛感しております。日頃の仕事に活かせる貴重な練習ができたので、これからも日々励んでいきたいと思いました。

来年の電話対応コンクールをめざしておられる皆様は、箭野さんのコメントを参考に、日々の電話対応技能の向上に向けて取り組んでいただければ幸いです。

全国大会ホームページへ多数の
応援メッセージをお送りいただき、
ありがとうございました。

オンライン
開催

クレーム対応セミナー (スキル強化編)

締切
2022年
1月12日
必着!

「クレーム対応」に苦手意識を持つ方も多いと思いますが、クレームに関する知識があれば恐れることはありません。今回は、12月の「基礎編」につづき、第2弾として「スキル強化編」を開催します。本セミナーでは、クレーム対応に欠かせないスキルをクレーム対応のプロセスに沿ってひとつずつ習得いただきます。基礎の再確認もありますので、今回からでもご参加いただけます。皆様のお申込みをお待ちしています。

カリキュラム

【テーマ】クレームを恐れない意識とスキルを身につける～

- ① クレームの基本の再確認 ・クレームの正体と種類
- ② クレーム対応のプロセス理解 ・クレーム対応のプロセス
- ③ クレーム対応に必要なスキル ①謝罪スキル ②傾聴スキル ③提案スキル
・ペアロールプレイング
・相互フィードバック／講師アドバイス
- ④ まとめ ・質疑応答 ※カリキュラム内容は一部変更になることがあります



【講師】
株式会社JBMコンサルタント
相澤 琴美氏

【日時】 2022年1月26日(水)
13:30～16:30

【実施方式】 オンライン会議システムZoomで
実施いたします

※事前に接続テストを実施いたしますので安心ください。

【参加費】 <奈良支部会員> 無料
<一般> 1名3,300円(税込)

【定員】 10名

【申込方法】 奈良支部ホームページにある申込
フォームよりお申込みください。
<https://www.pi.jtua.or.jp/nara/>

【申込締切】 2022年1月12日(水)

※先着順、定員になり次第締切

【注意事項】 ①申込締切日以降のキャンセルは、請求相当額を申し受けます。②ご入金いただいた参加費は、返金できかねますのでご了承ください。

今後の予定

12月 クレーム対応セミナー
(基礎編)

1月 クレーム対応セミナー
(スキル強化編)

2月 クレーム対応セミナー
(実践応用編)

<主催・お問い合わせ> 公益財団法人日本電信電話ユーザ協会 奈良支部 TEL:0120-20-6660