



最新のICT動向などお役立ち情報をお届けします。

No.357

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。

## 新年のごあいさつ

年頭にあたり初春のごあいさつを申し上げます。

2022年の新春を迎え、会員の皆様方の御健勝を心からお祈りいたします。

新型コロナウイルス感染症が流行し始めてから、2年が経とうとしています。昨年は、感染症対策として1月から9月までの間に計4回の緊急事態宣言が発出され、その都度、日常の経済活動が制限を受けることとなり、本格的な経済活動の再開には至りませんでした。こういう厳しい状況であったにもかかわらず、当協会奈良支部開催の電話応対コンクールや各種セミナーへ会員の皆様方をはじめ多数の皆様方のご参加を賜り、誠にありがたく心より御礼申し上げます。

新型コロナウイルスの感染は、「第5波」が沈静化した矢先に、新たな変異株が出現し、「第6波」への備えが求められるなど未だ収束の兆しはみえません。当協会の奈良支部では、この2年間で学んだ知見を基に、参加者の皆様方の健康と安全を最優先し、皆様方に喜ばれ是非参加したいと思っただけの施策の企画に努めて参りますので、本年も引き続きご支援ご協力を賜りますようよろしくお願い申し上げます。

公益財団法人 日本電信電話ユーザ協会  
奈良支部 支部長 小山 新造  
事務局一同

好評  
受付中!

### 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)

### 日本商工会議所連携オンラインセミナー

開催日時 2022年1月21日 金 13:30～15:00 申込受付中! 【参加費:無料 締切:1月21日 金 12:00】

テーマ 企業におけるDX推進・活用の今後の展望について

特別講演 DX時代に勝ち残る会社の条件 講師 財部 誠一氏 (経済ジャーナリスト)

基調講演 中堅・中小企業のお客さまにDX推進のためにドコモができること 講師 吉澤 俊明氏 ((株)NTTドコモ DXソリューション部 担当部長)

セミナーの内容及び参加方法等の詳細は、奈良支部HPにてご覧ください。

### もしもし検定の今後の予定

今後の予定	3級			2級			1級	4級	
検定実施	3/2(水)			6/1(水)			4/6(水)	3/2(水)	4/6(水)
講座開催	2/15(火)	2/18(金)	3/2(水)	5/20(金)	5/27(金)	6/1(水)	注1		
申込み切	1/17(月)			4/21(木)			—	2/3(木)	3/7(月)

※参加方法等の詳細は、奈良支部HPでご確認ください。 ※もしもし検定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。  
注1)1級(4月)の受検を希望される方は1月中に奈良支部までご相談ください。

オンライン  
開催

# クレーム対応セミナー

「クレーム対応」コミュニケーション力が問われます。苦手意識を持つ方も多いと思います。  
12月の「基礎編」に続き、1月に「スキル強化編」、2月に「実践応用編」を開催します。  
それぞれのセミナーに基礎編の再確認もありますので、どちらからでも参加いただけます。

## 1月 スキル強化編

クレーム対応セミナーの第2弾「スキル強化編」です。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一つずつ習得いただけます。

### 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

【申込締切】 2022年1月12日(水)  
※先着順、定員になり次第締切

## 2月 実践応用編

クレーム対応セミナー第3弾「実践応用編」です。本セミナーでは、クレーム対応の応用編として、お客様の要望に対して交渉が必要なポイントを中心に学んでいただけます。

### カリキュラム 【テーマ】クレーム対応時の意識とスキルを身につける～

- ① 解決が難しいクレームとは  
・クレームとは何か  
・クレーム内容と要求の正当性  
・クレームを受ける側の心理とお客様の心理
- ② クレーム対応のプロセス再確認  
・クレーム対応のプロセス  
・物理的ニーズと心理的ニーズ  
・要求を断ってもお客様は失わない  
・お客様の言葉から心情をくみ取る
- ③ クレーム対応時のトークを考える  
・要望を断るトーク例を考える  
・ケーススタディ
- 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  
中尾 知子氏

【日時】 2022年2月15日(火)  
13:30～16:30

【申込締切】 2022年2月8日(火)  
※先着順、定員になり次第締切

### 募集要項

【定員】 各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/>

【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ご安心ください。

【参加費】 <奈良支部会員> 無料 <一般> 1名3,300円(税込)

【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