



最新のICT動向などお役立ち情報をお届けします。

No.358

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。

著名人オンライン経営トップセミナー

申込
受付中!

開催日時 2022年2月18日(金) 15:30~17:00 参加費 <奈良支部会員> 無料

締切 2月15日(火) <一般> 1名 3,300円(税込)

テーマ **夢持ち続け日々精進** 講師 高田 明氏 (ジャパネットたかた創業者)

ICTオンラインセミナー

申込
受付中!

開催日時 2022年2月22日(火) 14:00~15:30 参加費 無料 募集人数170名(先着順)

テーマ **2022年度 経済省のDX戦略** 講師 和泉 憲明氏 (経済産業省 商務情報政策局 アーキテクチャ戦略企画室長)

日常の電話対応スキルに不安のある方、1対1の個別指導で更なるスキルアップ!

「電話対応トレーニング(もしも検定3級実技対策個別指導編)のご案内」

【対象者】もしも検定3級実技試験を受験予定の方、日常の電話対応のスキルアップを図りたい方

【参加費】奈良支部会員 1名 3,300円(税込)
一般 1名 6,600円(税込)

【実施日】2022年2月1日▶28日
※予約受付ページの開催日をご確認いただきご都合のいい時間を選択してください。

【内容】個別レッスン(30分間)
①練習用実技問題の確認・質疑応答 5分
②ロールプレイング及び講師フィードバック、受講者の課題に合わせた指導 (例:言葉遣い、発声発音等) 25分

【講師】ユーザ協会 契約講師

【実施方法】オンライン会議システムZoomで実施いたします

もしも検定の今後の予定

今後の予定	3級			2級			4級		
検定実施	5/11(水)			6/1(水)			3/2(水)	4/6(水)	5/11(水)
講座開催	4/19(火)	4/20(水)	5/11(水)	5/20(金)	5/27(金)	6/1(水)	/		
申込み切	3/22(火)			4/21(水)			2/3(木)	3/7(月)	4/12(火)

※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。

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。

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」、1月の「スキル強化編」に続き、2月に「実践応用編」を開催します。
「基礎編」「スキル強化編」の再確認もありますので、「実践応用編」からでも参加いただけます。

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きます。

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

【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。

【定員】 10名
【申込締切】 2022年2月8日(火)
※先着順、定員になり次第締切
【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。

【会員無料特典サービス】 企業研修のスタンダードになりつつある「e-ラーニング」を始めませんか

- 5カテゴリ61講座の充実した学習コンテンツです(2021年10月現在)
- 社員階層別コンテンツなので、研修計画が立てやすい。
- 学習時間の目安は15分～30分なので業務の隙間時間を活用できます。
- 協会会員様は毎月20名様まで、実施期間中何度でも受講できるので、確実に修了できます。

階層別研修イメージと講座内容

新入社員	若手・中堅	職場リーダー	管理者層
社会人としての基礎教育 ・ビジネススキル 7講座 (20分) ・ビジネスマインド 5講座 (35分) ・ビジネスマナー 3講座 (30分)		育成担当者に必要な基礎知識 ・コミュニケーション 8講座 (30分) ・指導と育成 5講座 (20分)	
若手・中堅社員のステップアップに必要な知識 ・RPAによる生産性向上 2講座 (15分) ・ケースで考える仕事の基本 1講座 (100分) ・チームマネジメント 6講座 (35分)		ICT推進担当者に必要な基礎知識 ・RPAによる生産性向上 3講座 (15分) ・WEB集客入門 3講座 (20分)	
		情報セキュリティ・ハラスメント防止 ・情報セキュリティ 4講座 (35分) ・ハラスメント 5講座 (15分) ・チームで強くするテレワーク仕事術 9講座 (30分)	

※()は、1講座あたりの平均学習時間です。

お試しください! 第11回インターネット学習「eラーニング」好評受付中!

【申込期間】 1月25日(火) ▶ 2月8日(火) 【実施期間】 3月10日(木) ▶ 3月31日(木)

※第11回のお試しをご利用の上、新年度にも是非、社内研修等にご活用ください。

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。