

### Japan Telecom Users Association 編<br/> <br/> <

4月号

最新のICT動向などお役立ち情報をお届けします。

No.360

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61回(2022年度)電話応対コンクールの問題が決まりました〕

第61回電話応対コンクールの問題が発表されました。同封のテレコム・フォーラム誌及び協会HPに掲載しております。

#### マル得情報セミナー

申込 受付中!

開催日時 2022年4月22日金 14:10~16:40(3部制)

申込締切 2022年4月15日 金

第1部 14:10~) 【テーマ】 スマホでここまで出来るの?実はみんなやっているスマホ活用仕事術

第2部 14:50~) 【テーマ】 ハラスメント防止に向けた対策と労務管理

#### <mark>お試しください!〉 2022年度 第1回インターネット学習「eラーニング」 好評受付中!</mark>

【申込期間】 4月 1日(金) ▶ 4月 15日(金) 【実施期間】 5月 15日(日) ▶ 6月 5日(日) 是非、社内研修等にご活用ください。

#### 【会員無料特典サービス)

新年度の社内研修に「e-ラーニング」をご活用ください。

- 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	育	。 育成担当者に必要な基礎	楚知識
・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)		コミュニケーション 8講座 指導と育成 5講座	
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 ・ケースで考える仕事の基本 ・チームマネジメント	2講座 (15分) 1講座 (100分) 6講座 (35分)		
	ICT推進担当者に必要	要な基礎知識	
		3講座 (15分) 3講座 (20分)	
	情報セキュリティ・ハラ	スメント防止	
・ハラ	セキュリティ スメント ムで強くするテレワーク仕事	4講座 (35分) 5講座 (15分) 術 9講座 (30分)	

※()は、1講座あたりの平均学習時間です。

#### もしもし検定の今後の予定 2級 3級 4級 今後の予定 検定実施 6/1® **7/6**承 5/11® 6/1承 7/6例 講座開催 6/22® 5/20金 5/27 金 6/1<sub>®</sub> **6/15**承 7/6承 申込が切 **4/21**未 5/16 周 4/12火 5/2月 6/7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

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。

(一) 論点日本電信電話ユーザ協会 奈良支部

奈良支部HP https://www.pi.jtua.or.jp/nara/

TEL 0120-20-6660 MAIL jtua311@jtua.or.jp

# 2022年度 奈良支部 年間施策予定表

主	な事業施策	内 容	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月
テレコミュニ	ケーション教育事業													
新入・若手社員等ビジネスマナー研修		主に新規採用社員を対象にしたビジネスマナーや 電話応対の基本を徹底指導(4/8、4/15)	*											
		商工会議所との共催 ※随時開催		*										*
電話応対 技能検定	4級		*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*
	3級	4級合格者の3級検定含む		*		*				*				*
	2級	とび2級検定含む			*						*		*	
	1級								*					
クレーム電話 応対研修	奈良支部開催 (スキル強化編) (実践応用編)	怒りという感情を検証し、よりよい人間関係を手に入れる。 お客様等の心理状態を理解し適切なクレーム応対・話し方・言葉使いなどを習得する									*	*		
	近畿支部合同開催 (基礎編)									*				
オンライン ・プレゼン テーション力 アップ ・傾聴力アップ	近畿支部合同開催	「うまく話すこと」ではなく「お客様に解決策を提示すること」がプレゼンテーションであることを確認し、相手の課題、ニーズなどを踏まえながら、どのように伝えればお客様が意思決定をするかを考え、その伝え方の実践スキルを習得する(プレ7月、傾聴9月)				*		*						
オンライン •Eメールの 書き方研修 (初級編•応用編)	近畿支部合同開催	リモートワークでの生産性向上には「文章でのコミュニケーション力」が不可欠と言われています。伝えたい内容を分かりやすく伝える実践スキルを習得する (初級4月&11月・応用5月&12月)	*	*						*	*			
電話応対診断		事業所等の電話応対レベルをユーザ協会契約講師が、 診断評価し改善点等をフィードバック・指導	<b>←</b>					— 通	年一					<b>-</b>
電話応対 コンクール	事前対策セミナー	一次予選参加者を対象に電話応対の基礎及び実践ス キルを習得する(5/27、5/31)		*										
	一次予選	職場に居ながら方式(6/27~7/8)			*	*								
	スキルアップセミナー	支部大会出場者を対象に更なる電話応対スキルの向 上を図る(8/24)					*							
	支部大会	奈良県コンベンションセンター(9/9)						*						
	ステップアップセミナー	全国大会出場者を対象に個別指導による更なる電話応対 スキルの向上を図る(10/13~11/11、計5回)							*	*				
	全国大会	山口県山口市(11/18)								*				
企業電話応対 コンテスト	受 付				•	<b>—</b>								
	審査	参加企業への電話審査				4		-						
	表彰	結果発表及び表彰式(11/18)								*				
ICT活用推進	<del></del>													
ICT活用講座(録	画配信セミナー)	大前研一が企業の経営課題や世界のニュースを独自 視点で分析。経済・ビジネスのトレンドが学べる講座		*				*				*		
ICT相談会		ICTを活用したお客様のお困りごとの相談・解決			-	<b>-</b>								
その他事業等	<b>F</b>													
諸会議等	理事会 評議委員会	ホテル日航奈良(6/10) ※新型コロナの感染状況により変更あり			*									
セミナー	経営経済セミナー 著名人セミナー	協会役員及び会員企業等を対象に開催(6/10) 著名人を招いた講演会を開催(1月)			*							*		
広報活動等	奈良支部イベント ニュースの発行	毎月の行事、模様を掲載	-					— 通	年-					<del></del> ,
	テレコムフォーラム誌 発行	本部から会員様へ直送	-					— 通	年 -					

<sup>※</sup>各施策の詳細は、奈良支部ホームページにてその都度案内を実施いたします。

電話応対コンクール事前対策セミナー参加者募集中! 初参加の方もお気軽にどうぞ!