



Japan Telecom Users Association  
公益財団法人 日本電信電話ユーザ協会 奈良支部

2022年  
12月号

ICT動向などお役立ち情報をお届けします。

No.368

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。

### オンラインセミナー

**開催日時** 2023年1月12日(木) 14時00分▶16時20分 [参加費:無料 定員500名(先着順)]

## 2023年新春特別企画 あのマッキンゼーの世界的名コンサルタント大前さんに学ぼう!

セミナー内容

**2022年経済から見た今後の経済見通し (仮題)**

講師: 大前 研一 氏 (株)ビジネス・ブレイクスルー代表取締役会長 (※ビデオ)  
丹羽 亮介 氏 (株)マインドシーズSG代表

※その他、各種セミナー・研修開催中です。詳細は奈良支部HPへ

### 豊富なリモート講座で着実にスキルアップ!

**インターネット学習** お試しください! **2022年度 第9回「eラーニング」好評受付中!**

**【会員無料特典サービス】** 社内の階層別研修にeラーニングをご活用ください。

**【申込期間】12月1日(木)▶12月15日(木) 【実施期間】1月14日(土)▶2月4日(土)**

- ・新入社員向け (15講座) ・若手・中堅社員向け (9講座) ・育成担当者向け (13講座)
- ・ICT推進担当者向け (6講座) ・全社員共通 (12講座) ※SDGs3講座 新規追加

### もしもし検定3級・4級 (企業版) にチャレンジしませんか

**過去問にチャレンジ(無料)!** 今すぐ「もし検3・4級チャレンジ問題(HPバナー)」へアクセス

※上記チャレンジ問題を職場等の単位で実施したい場合は、奈良支部へお問い合わせください

### もしもし検定の今後の予定

今後の予定	4級			3級			2級		
検定実施	1/11(水)	2/1(水)	3/1(水)	3/1(水)			2/1(水)		
講座開催	/			2/17(金)	2/24(金)	3/1(水)	1/18(水)	1/25(水)	2/1(水)
申込メ切	12/5(月)	1/4(水)	2/2(水)	1/18(水)			12/19(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。

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。  
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。  
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第1弾の「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きます。

### 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



【講師】  
株式会社JBMコンサルタント  
相澤 琴美氏

※カリキュラム内容は一部変更になることがあります

【日時】 2023年1月18日(水)  
13:30～16:30

【申込締切】 2023年1月11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2弾の「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



【講師】  
株式会社JBMコンサルタント  
中尾 知子氏

※カリキュラム内容は一部変更になることがあります

【日時】 2023年2月14日(火)  
13:30～16:30

【申込締切】 2023年2月7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

【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。

<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