



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

2023年
1月号

最新のICT動向などお役立ち情報をお届けします。

No.369

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。

新年あけましておめでとうございます。
本年もよろしくお願ひ申し上げます。

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

オンラインセミナー **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!

好評につき
追加募集

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

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

お申込みQRコード



※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

豊富なり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10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】 1月4日(水)▶1月18日(水) 【実施期間】 2月15日(水)▶3月8日(水)

- ・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

もしも検定の今後の予定

今後の予定	4級			3級			1級		
検定実施	2/1(水)	3/1(水)	4/5(月)	3/1(水)			4/5(水)		
講座開催	/			2/17(金)	2/24(金)	3/1(水)	3/16(木)	3/22(水)	4/5(水)
申込メ切	1/4(水)	2/2(水)	3/6(月)	1/18(水)			2/17(金)		

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。

第61回電話対応コンクール全国大会奈良県代表 見事7位入賞!

2022年11月18日(金)KDDI維新ホールにおいて、「第61回電話対応コンクール全国大会 in 山口」が開催され、全国6,620名の参加者の中から選ばれた57名の選手が出場しました。奈良県代表として、出場されたサロンドロワイヤルコールセンター(株式会社ティンクル)の柴山 順子さんは、持ち前の落ち着いた温かい対応で競技を行い、見事「優秀賞」を受賞されました。



表彰者全体写真(前列左端が柴山さん)



奈良県代表
柴山 順子 さん
(サロンドロワイヤル
コールセンター)

柴山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。基本対応を問う課題でもあり、初心に帰って臨みました。当日まで事務局を始め、講師、同僚、知人の方々の手厚いサポートがあり安心して競技ができました。皆様のおかげでの入賞、有難く思います。奈良支部はコンクール参加継続企業も多く人とのつながりが生まれる暖かい雰囲気です。今回も参加の他社様との練習が役立ちました。コンクールを機会に多くの方と出会い、より良い電話対応を考えてゆきたいと思います。

来年の電話対応コンクールをめざしておられる皆様は、柴山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

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】 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

募集要項

【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/>

【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。

※ 2月 実践応用編 も、現在「参加受付中」です。詳細・申込方法については奈良支部HPをご覧ください。

<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