



最新のICT動向などお役立ち情報をお届けします。

No.370

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。

### 【オンライン開催】ICT&著名人セミナー

開催日時 2023年2月8日(水) 14時▶16時 [参加費:無料 定員:先着300名]

春の特別講演  
著名人セミナー  
【オンライン開催】

### NOチャレンジ NOライフ! 新しい生活様式でのコミュニケーション術

講師:フリーアナウンサー 福澤 朗 氏

開催日時 2023年2月14日(火) 14時▶17時 [参加費:無料]

第一部  
ICTセミナー  
14:00-15:00

### 【最新のICTの動向】(仮題)

講師:調整中

第二部  
特別講演  
15:30-17:00

### 【心で走る】～マラソンリーダーからの提言～

講師: 日本陸上競技連盟  
ロードランニングコミッションリーダー 瀬古 利彦 氏

※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

### もしもし検定4級にトライしませんか

2014年の開始から全国で5万人の方が受検。取り組みやすい電話対応の基礎検定です。

【試験内容】マークシート方式(全20問、試験時間40分) 【検定料】 1,100円(税込)

【出題の範囲】①社会人としての欠かせない人格的マナー ②敬語と言葉づかいの基本  
③電話と対面コミュニケーションの違い④電話対応の基本 ⑤個人情報保護法(概要)など

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単位(企業版)での実施を希望される方は、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			1級		
検定実施	4/5(水)	5/10(水)	6/7(水)	5/10(水)			4/5(水)		
講座開催	/			4/26(水)	4/28(金)	5/10(水)	3/16(水)	3/22(水)	4/5(水)
申込み切	3/6(月)	4/11(火)	5/8(月)	3/27(月)			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。

オンライン  
開催

# クレーム対応セミナー

## 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

※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】 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。

### ブレンディッドラーニング<sup>(注)</sup>が主流に!

集合研修はグループワーク中心、事前学習と事後の振り返りはeラーニングを活用している企業が急増しています。

- 5カテゴリ55講座の充実した学習コンテンツです(2022年4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。(会員無料)

注) ブレンディッドラーニング:各研修方式のメリットを組み合わせる最適な学習効果を目指す学びの手法

### 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		育成担当者に必要な基礎知識	
・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 (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・SDGs			
		・情報セキュリティ 4講座 (35分) ・ハラスメント 5講座 (15分) ・SDGsで変わるこれからのビジネス 3講座 (30分)	

※( )は、1講座あたりの平均学習時間です。

お試ください! 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(水) ▶ 2月8日(水) 【実施期間】 3月10日(金) ▶ 3月31日(金)

※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。