



最新のICT動向などお役立ち情報をお届けします。

No.372

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62回(2023年度)電話対応コンクールの問題が決まりました】

第62回電話対応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。

予選会に参加して自社の電話対応レベルを定期的に把握しませんか(6/26-7/7)

競技時間は3分。職場に居ながら競技できるので参加も簡単。

審査後、対応内容のフィードバックもお送りしますので、参加者全員の対応レベルが把握できます。

【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。

- 集合研修と組み合わせた事前・事後の学習に最適です。
- 5カテゴリ47講座の充実した学習コンテンツです。(2023年3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

2023.3月現在

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)	
New! DX入門			
		・DXビギンズ 4講座(20分) ・ゼロから学ぶIoT入門 1講座(60分) ・ゼロから学ぶAI入門 1講座(60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) ・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。

お試しください! 2023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!

【申込期間】4月1日(土)▶4月15日(土) 【実施期間】5月15日(月)▶6月5日(月)

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	6/7(水)	7/5(水)	8/2(水)	7/5(水)			6/7(水)		
講座開催	/			6/21(水)	6/28(水)	7/5(水)	5/16(火)	5/24(水)	6/7(水)
申込メ切	5/8(月)	6/6(火)	7/3(月)	5/22(月)			4/17(月)		

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。

2023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対応の基本を徹底指導(4/14、4/21)	★											
		商工会議所との共催 ※随時開催	★	☆										
オンライン・Eメールの書き方研修(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		★							★			
電話対応技能検定	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		★										★	
オンライン・電話対応トレーニング研修	近畿支部合同開催	今年度の電話対応コンクールの問題を使ったトレーニングです。電話対応コンクールへ初めて出場される方、ご自身の対応スキルに不安がある方を対象に、個別指導によるスキルアップを図る	★	★	★	★	★							
電話対応コンクール	事前対策セミナー	一次予選参加者を対象に電話対応の基礎及び実践スキルを習得する(5/26、5/31)		★										
	一次予選	職場に居ながら方式(6/26～7/7)			★	★								
	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対応スキルの向上を図る(8/3)					★							
	支部大会	奈良県コンベンションセンター(9/8)							★					
	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対応スキルの向上を図る(9/20～10/13、計4～5回)							★	★				
	全国大会	北海道札幌市(10/20)								★				
クレーム電話対応研修	奈良支部開催(実践力強化編)	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対応・話し方・言葉使いなどを習得する												★
電話対応診断		事業所等の電話対応レベルをユーザ協会契約講師が、診断評価し改善点をフィードバック・指導	← 通年 →											
企業電話対応コンテスト	受付				←	→								
	審査	参加企業への電話審査				←	→							
	表彰	結果発表及び表彰式(10/20)							★					
ICT活用推進事業														
ICT活用講座(録画配信セミナー)		大前研一氏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ツール体験講座		ZoomやGoogleアプリなど「見て」「触って」「知る」ICT活用の第一歩をサポート。はじめの一歩として参加できる無料体験講座や実践的スキルの習得を目的としたICTツールを参加者の皆様へ紹介	★		★		★		★		★	★	★	
その他事業等														
諸会議等	理事会 評議委員会	ホテル日航奈良(6/12) ※新型コロナの感染状況により変更あり			★									
	経営経済セミナー	協会役員及び会員企業様等を対象に開催(6/12) ※上記の理事会等と連動して実施			★									
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 →											
	テレコムフォーラム誌 発行	本部から会員様へ直送	← 通年 →											

※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。

ICT活用推進事業では、ZoomやGoogleアプリなど経営者のための体験講座を実施します。
ICTツールで既存の業務を改革・改善したいと考えておられる方、是非、ご参加ください!