



最新のICT動向などお役立ち情報をお届けします。

No.379

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

## 指導者向けクレーム対応セミナーのご案内

本セミナーは、各社で指導担当をされる方(SV・OJT担当・マネージャー等)、指導担当ではないがクレーム対応のアドバイスをされる立場の方を対象として、自身のクレーム対応力の見直し強化とともにアドバイスのポイントなどを学んでいただく内容です。クレーム対応のアドバイスをされる中堅社員の方、将来、指導的立場を目指される方も、是非ご参加をお待ちしています。

日時 2024年2月6日(火)  
13:15~16:45

申込締切 2024年1月30日(火)  
※先着順、定員になり次第締切

募集概要 【定員】10名 【参加費】<奈良支部会員>無料 <一般>1名3,300円(税込)

### カリキュラム 【テーマ】クレーム対応スキルの見直しと指導のポイントを習得する

#### ① クレーム対応とは

- ・クレーム対応の理解を深める
- ・物理的ニーズと心理的ニーズ
- ・クレーム対応時の心構え
- ・お客様の心理を理解する

#### ② クレーム対応のプロセス

- ・謝罪スキル、傾聴スキル、提案スキル

#### ③ クレーム対応の指導のポイント

- ・指導にあたっての準備
- ・トレーニングのしかた
- ・対象者のメンタル面ケア

#### 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 セゾン パーソナル プラス  
中尾 知子氏

## 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! 2023年度 第8回「eラーニング」好評受付中!

【会員無料特典サービス】2023年度から「DXビギンズ」を開講

【申込期間】11月1日(水)▶11月15日(水) 【実施期間】12月15日(金)▶1月5日(金)

## 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	1/10(水)	2/7(水)	3/6(水)	3/6(水)			2/7(水)		
講座開催	/			2/21(水)	2/26(月)	3/6(水)	1/19(金)	1/23(火)	2/7(水)
申込み切	12/11(月)	1/9(火)	2/7(水)	1/22(月)			12/20(水)		

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 電話応対コンクール 奈良支部大会模様

9月8日(金)、奈良県コンベンションセンターにおいて開催された「2023年度電話応対コンクール 奈良支部大会」で、大和物産株式会社 小松原 純(こまつばら じゅん)さんが最優秀賞を獲得されました。当日、入賞された方の競技の様子を中心に熱戦の模様をお伝えします。また、10月20日(金)には、電話応対コンクール全国大会に出場され、全国の優秀な電話応対者と競い合いました。その様子は、12月号でお届けしますので、お楽しみにしてください。



小松原さん



柴山さん



泉谷さん



峯川支部長代行



入賞者の皆さん



浅井NTT奈良支店長



甲野さん



中尾審査委員長



扇田さん

## 【中尾審査委員長 講評】

奈良支部の代表に選ばれた小松原さんは、トップバッターで明るく元気な応対をされました。会話展開がスムーズで、お客様の発言に共感し、ニーズに合わせた商品を紹介をされるなど最優秀賞にふさわしい素晴らしい応対でした。「全国大会までに、もうワンランク腕を磨き、競技を楽しんでください。」とエールを送られました。また、参加された全員の方には、「電話応対はIT化やAIの導入によって変化していくでしょうが、お客様の気持ちやニーズを察することは人にしかできないスキルです。そのスキルを持つ担当者や企業がお客様に選ばれると思います。コミュニケーション力を磨くことは皆さんの力になりますし、素晴らしい会社になる条件です。今日のコンクールで学んだ知識やスキルを職場に活かしてください。来年もコンクールに参加してください。」と激励されました。