



最新のICT動向などお役立ち情報をお届けします。

No.380

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ICT活用セミナー

開催日時 2023年12月15日(金) 14時00分▶16時00分 [参加費:無料 定員300名(先着順)]

データ活用による脅威的成果を実現!

セミナー内容 ㉿びや大食堂のデータ活用事例 ~売上6倍 利益率80倍UPの実績~

講師 小田島 春樹 氏 有限会社㉿びや 代表取締役社長・株式会社EBILAB 代表取締役

【オンラインセミナー】2024新春特別企画

開催日時 2024年1月10日(水) 14時00分▶16時20分 [参加費:無料 定員1,000名(先着順)]

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 2023年経済から見た今後の経済見通し(仮題)

講師 大前 研一 氏 ビジネス・ブレイクスルー大学&大学院 学長(※ビデオ)
丹羽 亮介 氏 (株)マインドシーズSG代表

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! 2023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】2023年度から「DXビギンズ!※」を開講
【申込期間】12月1日(金)▶12月15日(金) 【実施期間】1月14日(日)▶2月4日(日)

※DXビギンズ!とは DXの本質と全体像をリアルにつかめる全社員の向けのeラーニングです。DX人材育成の第1歩となる動機付けに有効なコンテンツです。DXの理解促進や行動変容を促すツールとして、是非、ご活用ください。

もしも検定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「もしも検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

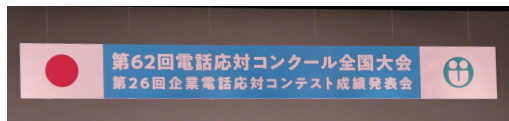
もしも検定の今後の予定

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)	2/28(水)	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。

第62回電話対応コンクール全国大会 in 札幌 結果報告

去る10月20日、札幌文化芸術劇場 hitaruにおいて、「第62回電話対応コンクール全国大会」が開催されました。全国6,316名の中から選ばれた47都道府県の代表57名が熱戦を繰り広げました。奈良県代表の大和物産株式会社の小松原 純さんは、緊張の壁にぶつかりながらも、堂々とした対応を披露されました。残念ながら普段の力を十分に発揮できずに入賞は逃しましたが、小松原さんの全国大会2回目の挑戦は素晴らしいものでした。



小松原さんに競技内容を振り返っていただきました。

2回目の全国大会ですが、とても緊張しました。出場が決まってからは、不安で自分の不甲斐なさに落ち込んでしまうこともたくさんありましたが、そんな時でも励まし、気持ちに寄り添って指導して下さった先生方や、支えてくださった事務局長・同僚・友人のおかげで大会を乗り切ることができたと思います。またコンクールを通じて知り合った方々からも応援をいただき、今回の全国大会は、さらに人の繋がりがりや温かさを感じた大会でした。2度も貴重な体験をさせて頂いたことにとっても感謝しています。



奈良県代表
小松原 純 さん
(大和物産株式会社)

全国大会ホームページへ多数の応援メッセージをお寄せいただき、ありがとうございました。

<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

申込み
受付中

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、指導的立場を目指す方も、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)
【実施方法】オンライン会議システムZoomで実施いたします

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