



最新のICT動向などお役立ち情報をお届けします。

No.381

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】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]

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

好評につき
追加募集

オンライン経営セミナー

開催日時 2024年1月24日(水) 14時00分▶16時00分 [参加費:無料 定員400名(先着順)]

生成AIとDXが日本にもたらす影響について

第1部
14:00~14:30

世の中の生成AIの動きについて

倉田 剛志 氏 西日本電信電話(株)福井支店 ビジネス営業部長

第2部
14:30~16:00

DXは日本を変えるのか

古市 憲寿 氏 社会学者・作家

もしもし検定の今後の予定

今後の予定	4級			3級					
	検定実施	2/7(水)	3/6(水)	4/3(水)	3/6(水)		5/8(水)		
講座開催				2/21(水)	2/26(月)	3/6(水)	4/23(火)	4/24(水)	5/8(水)
申込み切	1/9(火)	2/7(水)	3/4(月)	1/22(月)		3/25(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。

〈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

電話対応コンクールなど協会の活動を「お絵描きムービー」で
わかりやすく解説!ぜひご覧ください。皆様のご参加をお待ちしています!

奈良支部HP
QRコード



電話対応コンクール

電話対応コンクールは、電話での対応スキルを競う競技会です。この競技会への参加によりビジネススキルだけでなく、人間性やコミュニケーション能力も高めることができます。同コンクールをご存じない方、お絵描きムービーで施策概要やメリットを分かりやすく紹介しています。約2分間の動画をご覧ください。来年度のコンクールにぜひご参加ください。



企業電話対応コンテスト

企業電話対応コンテストは、普通の電話対応を審査対象とし、専門家がそれを評価します。現場業務が一杯の部署も参加は簡単、「仮のお客様」からの電話に対応するだけ。実施後、報告書にて改善点等をアドバイスしますので、自社の電話対応レベル・CSの向上につながります。また、上位入賞20企業は表彰されます。企業電話対応コンテストをご存じない方、お絵描きムービーで施策概要や活用方法などを分かりやすく紹介しています。約2分間の動画をご覧ください。来年度は、本コンテストにぜひご参加ください。



電話対応技能検定

電話対応技能検定(もしもし検定)は、社員の電話対応レベルに合わせた実践的な研修と検定です。電話対応だけでなく、ビジネスマナーやコミュニケーションについても着実にスキルアップすることができます。約2分間のお絵描きムービーで施策概要などを分かりやすく紹介しています。電話対応技能検定の資格取得によりお客様の信頼と満足を高める一助にしてください。



※お絵描きムービーは、奈良支部HPの



バナーをクリックしてご視聴ください!