



最新のICT動向などお役立ち情報をお届けします。

No.384

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63回(2024年度)電話対応コンクールの問題発表!!

第63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(6/24-7/5)

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。

## お試しください! 2024年度 第1回インターネット学習「eラーニング」4月から受付開始!!

### 【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年度 開催講座)
- 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。\*( )は、1講座あたりの平均学習時間です。

### 階層別研修イメージと講座内容

2023年度 開催講座

新入社員	若手・中堅	職場リーダー	管理者層
<b>社会人としての基礎教育</b> ・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)		<b>育成担当者に必要な基礎知識</b> ・コミュニケーション8講座(30分)	
<b>DX入門</b>			
		・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)	
<b>ICT推進担当者に必要な基礎知識</b>			
		・RPAによる生産性向上 3講座(15分) ・WEB集客入門 3講座(20分)	
<b>情報セキュリティ・ハラスメント防止</b>			
		・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)	

申込期間及び実施期間は、奈良支部HPでご確認の上、お申込みください。

## もしもし検定の今後の予定

今後の予定	4級			3級			2級		
検定実施	6/5*	7/3*	8/7*	7/3*			6/5*		
講座開催	/			6/18*	6/19*	7/3*	5/16*	5/17*	6/5*
申込メ切	5/7*	6/4*	7/8*	5/20*			4/17*		

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。

# 2024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
ビジネス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(4/4、4/10)	★											
		商工会議所との共催(6/6、6月中下旬)			★									
オンライン 全国参加型ビジネスコミュニケーション研修(有料) ・お一人様1日研修(税込) 会員:8,800円、一般:12,100円 ・お一人様半日研修(税込) 会員:5,500円、一般:8,800円		【研修メニュー(主に東京支部主催)】 ①電話対応基礎、②ビジネスメール基本、③敬語ブラッシュアップ、④クレーム対応(初級)、⑤同(中・上級)、⑥同(難渋)、⑦コミュニケーション力強化、⑧アンガーマネジメント、⑨電話対応リーダー育成、⑩シニア・高齢者対応基礎、⑪営業力強化研修、⑫英語対応基礎	①	① ② ④ ⑨	① ⑦ ⑪	④	① ③	⑤	①	⑥ ⑧ ⑩	①	① ⑨	① ⑦ ⑫	⑦
もしもし検定	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。初めて出場される方や対応スキルに不安がある方に最適。個別指導による対応スキルを向上。	★	★	★	★	★							
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(5/24)		★										
	一次予選	職場に居ながら方式(6/24～7/5)			★	★								
	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(8/8)					★							
	支部大会	奈良県コンベンションセンター(9/6)						★						
	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(10/8～11/8、計4～5回)							★	★				
	全国大会	高知県高知市(11/15)									★			
オンライン ・クレーム対応セミナー		クレーム対応の基本原則や実践的なスキルを学習。また、指導者として部下のクレーム対応をサポートする方法についても解説。												★
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、診断評価し改善点等をフィードバック・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(11/15)									★			
ICT活用推進事業														
オンライン ・全国参加型ICTセミナー(会員:無料、一般:原則無料)		現代のビジネスにおいて重要な役割を果たしているICT分野における「最新動向」と「ビジネス活用」の2つの視点から情報を提供。		★		★ 大前氏		★		★		★ 大前氏		★
オンライン ・全国参加型ICT体験講座(会員:無料、一般:有料)		中小企業の経営幹部の方にICT活用の理解と実践機会を提供。 【開講講座】※( )内はオンデマンド化予定月 ①サイバーセキュリティ対策講座、②経営者のためのZoom体験講座(4月～)、③経営者のためのDXリテラシー講座(9月～)、④経営者のためのICTリテラシー講座(1月～)、⑤経営者のための情報セキュリティ対策講座(5月～)	⑤		①		③		①		④		①	
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(6/10)			★									
	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(6/10) ※ 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。

今年度は、全国参加型の「ICTセミナー及び講座」、「ビジネスコミュニケーション研修」を毎月実施します。ICT講座については過去講座のオンデマンド化も計画しています。ユーザ協会のイベント等(無料体験もあり)をぜひ貴社の事業にお役立てください。