

# ユーザ協会

## 2021年 12月号

中越・魚沼・上越ブロック事務局  
〒940-8633

長岡市坂之上町3丁目2番2号

E-mail user.tu@jtua.or.jp

TEL 0120-855-155 FAX 0120-916-850

# ニュース

## =中越・魚沼、上越ブロック=オンライン研修(双方向型)

無料

新型ウィルス感染症防止対応の観点から、初の試みとして集合方式の研修ではなくインターネットを活用した「オンラインによる研修」を会員事業所さま受講料無料にて下記の通り計画しました。

この度の研修は、オンライン研修ではありますが、グループワークやロールプレイングも予定するなど充実した研修を目指しておりますので、是非みなさまのご参加をお願いいたします。

## 『行動タイプ別クレーム対応研修』のご案内！

お客様の真意が読み取れない、謝罪をしているのにお客様の怒りが収まらない、「なぜそうなるのか」と詰め寄られて返事に窮するなど、クレーム対応の場面で「困った」と思う場面はありませんか？

お客様の「行動分析」をもとに、苦情のタイプを把握し、タイプに合わせた対応の仕方を学ぶことで、クレーム対応の引き出しを増やせる講座です。

- ・開催日時 2022年 1月14日(金)  
13:00~16:30 (入室可能時間12:30~)
- ・申込締切 2021年12月28日(火)  
※定員「20名」になり次第締め切ります
- ・受講料 会員 : 無料
- ・研修内容 テレコムフォーラム12月号の同梱チラシをご覧ください。

### 《申込方法》

同梱チラシのご案内に必要事項をご記入のうえ、事務局へメール送信して下さい(FAXでも受付いたします)

★日頃、web会議ソフトをご利用されない方でも、インターネット閲覧可能なスピーカー・マイク・カメラ付きパソコン(内蔵型可)があればweb会議ソフト不要で容易にご参加可能です。  
※ ご不安な場合は、事前に事務局へメールにてご連絡をお願いいたします。



## 2021年度:電話対応コンクール

### 『第60回:全国大会(リモート審査)』

(株)頸城建工(上越)

齋木 扶美恵さん

「優良賞」を獲得！！

今年度の全国大会(11月2日(火))は新型コロナウイルス感染症防止の観点から昨年度に引続き、リモート審査方式で行われました。

各都道府県予選を勝抜いた全国選りすぐりの57名の中、新潟県代表の齋木扶美恵さん(上越地区協会)は、残念ながら入賞は逃しましたが見事『優良賞』を獲得しました。

優良賞 おめでとう！



### 新潟県大会の表彰模様



【優勝】  
齋木 扶美恵さん



【準優勝】  
小山 和美さん