

春の新入・新人社員向け 集合セミナーのご案内



■長岡会場	開催日時	2026年4月17日(金)9:30~16:30
	会場	まちなかキャンパス長岡 3F 302会議室
	セミナー名	ビジネスマナー・電話応対基礎講座
	お申込み : 裏面のお申込書をご確認いただきお申込みください。	
■魚沼会場①	開催日時	2026年4月10日(金)9:30~16:30
	会場	南魚沼市ふれ愛支援センター 研修室
	セミナー名	ビジネスマナー・電話応対基礎講座
	お申込み : 裏面のお申込書をご確認いただきお申込みください。	
■魚沼会場②	開催日時	2026年4月15日(水)9:30~16:30
	会場	南魚沼市ふれ愛支援センター 研修室
	セミナー名	ビジネスマナー・電話応対基礎講座
	お申込み : 裏面のお申込書をご確認いただきお申込みください。	
■上越会場	開催日時	2026年4月14日(火)9:30~16:30
	会場	ワークパル上越 視聴覚室
	セミナー名	ビジネスマナー・電話応対基礎講座
	お申込み : 裏面のお申込書をご確認いただきお申込みください。	
★新井会場 (新井商工会議所共催) ※頸南地区会員限定	開催日時	2026年4月17日(金)9:30~16:30
	会場	新井商工会議所 3階 大会議室
	セミナー名	新入社員のためのビジネスマナー・電話応対研修
	お申込み : 新井商工会議所様0255-72-2425へ直接お問合せ・お申込みください。 (30名になり次第締め切り)	
★柏崎会場 (柏崎商工会議所共催)	※ ユーザ協会 新潟支部HP https://www.pi.jtua.or.jp/niigata/ にて 2月末頃ご案内いたします。	
★十日町会場 (十日町商工会議所共催)		

この研修は、ビジネスマナーの基本を習得することを目標としています。
社会人としての心構えからビジネスマナー、近年の新入社員等が苦手とされる電話応対の
基礎について、実践的なトレーニングですぐに役に立つスキルを身に付けることが出来ます。
また日頃の応対の振り返りとしても役立つ研修です。(★他団体との共催会場はカリキュラム等が異なります。)

本年、ご注意ください！！

本年度、協会ニュースが2・3月合併号となりますので
3月での春季セミナーのご案内はございません。
本書または、支部HPにてご確認をお願いいたします。

(集合研修で学ぶ) 「ビジネスマナー・電話対応基礎講座」

1. 会場・日程等

会場	開催日	研修時間	開催会場	住所	定員
長岡会場	4月17日(金)	9:30~16:30	まちなかキャンパス長岡 302会議室	長岡市大手通2-6 (0258)39-3300	先着20名
魚沼会場 ①	4月10日(金)	9:30~16:30	南魚沼市ふれ愛支援センター 研修室	南魚沼市坂戸399-1 (025)772-8866	先着25名
魚沼会場 ②	4月15日(水)	9:30~16:30	南魚沼市ふれ愛支援センター 研修室	南魚沼市坂戸399-1 (025)772-8866	先着25名
上越会場	4月14日(金)	9:30~16:30	ワークパル上越 視聴覚室	上越市下門前446-2 (025)544-2122	先着20名

(注)※1. ご都合のよい会場にてご参加いただけます。尚、定員になり次第、締め切りとさせていただきます。

※2. 最少催行人数 5名とさせていただきます。

※3. 当日の受付時間は『会場にて 9:10~9:25』、昼食は各自での持参等となります。

2. 講師 株式会社NTTネクシア インストラクター

3. 講座内容

研修コース名：「ビジネスマナー・電話対応基礎講座」

(1)概要

組織の一員としての自覚を促し、「意識」と「行動」の両面から鍛えることで、“自分で考え、行動出来る”自立したビジネスマンの育成を目指します。ロールプレイングやグループワークなどの実践的なトレーニングを中心に参加者主体で進めることで、すぐに現場で役に立つスキルを身に付けることが出来ます。

(2)カリキュラム

- ・社会人としての心構え
- ・仕事の進め方の基本
- ・ビジネスコミュニケーションの基本
- ・電話対応のコミュニケーション
- ・ロールプレイング

4. 受講料

・会員 5,500円(税込) 一般 7,700円(税込)

※後日「請求書を発行」させていただきます。(当日のお支払は不要です)

5. 申込方法 4月3日(金)までに、参加申込書へ記入のうえ メール(またはFAX)にてお申し込み下さい。

6. 問合せ先 (公財)日本電信電話ユーザ協会 中越・魚沼・上越ブロック事務局へメールにてお問合せください。
E-mail user.tu@jtua.or.jp

<参加申込書> E-mail user.tu@jtua.or.jp (FAX:0120-916-850)

事業所名		ご住所	
(連絡責任者メールアドレス)			
連絡責任者名		(部署・役職)	TEL
受講者名(ふりがな)	参加希望日	月 日	参加会場に○印を付けて下さい
			4.17(金) 4.10(金) 4.15(水) 4.14(火)
			長岡会場 魚沼会場① 魚沼会場② 上越会場
	<input type="checkbox"/> 新入社員 <input type="checkbox"/> その他	勤続 年	
	<input type="checkbox"/> 新入社員 <input type="checkbox"/> その他	勤続 年	
	<input type="checkbox"/> 新入社員 <input type="checkbox"/> その他	勤続 年	

※ ご記入いただいた個人情報は本セミナーの情報提供および当協会の各種事業等のご案内に必要な範囲内で利用いたします。

**参加申込書到着後3営業日程度で事務局より連絡責任者さまへ
申込受付済みのご連絡を致しますので、ご確認いただけますと幸いです。**

ニャン子先生の電話おもしろコラム 第21・22話

～AIと人間の違いは何かにゃ？～

ニャン子です。皆さんはいかがお過ごしですかにゃ～。

1月号は休載しちゃったので、今回のコラムは2月・3月合併号として超拡大版でお伝えしま～す。



今回は、「より人間味のある対応スキル」についてお伝えしますにゃ。

前回は、AIが得意とする領域と人間が得意とする領域の違いがあることを確認しました。AIは膨大なデータから最適な回答を迅速に導き、論理的な説明を行うことが得意です。24時間対応できて、しかも疲れません。人間は相手の感情を察知し、反応を確認しながら相手に合わせた話し方や話題を柔軟に合わせて対応することができますが、疲労や感情の抑揚があるため、その対応品質はAIのように一定ではありません。でも、だからこそAIには無い『人間らしさ』が伝わるのが特徴です。

今回は「より人間味のある対応スキル」についてお伝えしますにゃ。

会話で数秒の「沈黙」があると、AIはこれを「無」と判断します。でも人間は空気を読んで、これを「間」と捉え、相手の気持ちを察することができます。これが心情察知力、共感力ともいわれています。

共感力を高めるには、先ず「聴く力（傾聴）」を磨くことです。相手の話を最後まで真摯に聴くことや、話の内容に相応しいあいづちや適切な要約ができること。特に「それは大変でしたね」「不安なお気持ちわかります」「良かったですね」など、相手の気持ちに寄り添ったあいづちが必要です。相手の感情に寄り添い、心情を適切に受け止める語彙を増やしていきましょう。

次に磨きたいのは「受け止めた気持ちを理解すること」です。例えば「がっかりした」という言葉で、相手が伝えたいのはどんな気持ちなのか？を分析することです。「悲しい」「空しい」「悔しい」「諦め」「失望」「困惑」「落胆」など、たった一言の言葉であっても多種多様な感情が想定されます。効果的な分析方法は、感情を表した言葉から、どのような気持ちが隠れているかをディスカッションして言語化するトレーニングがお奨めです。聞き手によっていろんな見解が出て来るので、思いもよらない新たな分析結果が出るかもしれませんね。難しいスキルですがこのコラムをご覧のあなたなら、必ずレベルアップできますよ。

続いて、裏面で「より人間味のある対応スキル」のトレーニング法をご紹介しますにゃ！



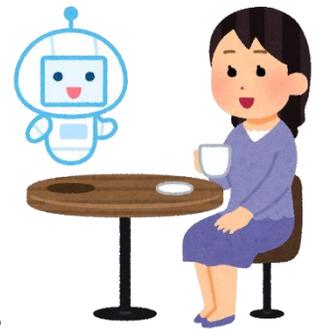
ニャン子先生の電話おもしろコラム（つづき）

さて、より人間味が伝わる応対を目指すために、「声の表現力」をアップするトレーニング法についてご紹介します。

電話応対は、かけた人と受けた人の互いの声だけでやり取りします。AIは人間に近い自然な音声で会話もできるようになりましたが、まだ時々会話に見合っていない不自然な発音や表現、的外れな回答などをすることがあります。

人間は、相手の声のトーンや話し方を聴いて、背景や状況を理解し、「ご高齢なので少しゆっくり話そう」「お急ぎなので、ポイントだけを簡潔に伝えよう」「納得されていないので丁寧な説明が必要だ」など、声のトーンや抑揚、話す速度、間の取り方などで声の表情を変えてニュアンスを調整しています。この微妙な調整が、相手に安心や信頼、温かさを伝えています。まさに人間が得意とする領域です。

例えば「ありがとうございます」の短いたった一言ですが、声の表情を変えることで『軽いお礼』、『丁寧なお礼』、『心からのお礼』と、聞く人に伝わる印象（感情）が違って聞こえます。このように一つの言葉をその時々背景や状況に合わせて、伝える感情を変化させて、声で表情を表現するトレーニングをしてみてください。時には、怒りや困惑などのマイナス感情を込めてみるのも、新しい発見があって面白いと思います。是非ぜひやってみてくださいにゃ！



話は変わりますが、先日あるコールセンターに電話をした際、オペレーターさんの応対は丁寧で尋ねたことには的確に答えてくれたのですが、声に表情が全くない応対でした。

もしかしたら次世代型高機能AIか？と疑ってしまい、思わず最後に「あなたはAIですか？人間ですか？」と問いかけました。

さすがにムツとした声の表情で「人間です！」と言われてしまいました！

ごめんにゃさい (>_<)

でもこの方の応対は声に笑顔も抑揚もなく、淡々と事務的な口調で問い合わせに回答するだけで何の共感も示さず『AIにも劣っている！』と私は思いました。

人と人が接するコミュニケーションの中で、私たちは生身の人間であるが故にできるスキルに磨きをかけて人間力を高めていこうにゃ！と強く思わせてくれた応対でした。

電話応対で迷うことや気になること、ちょっとしたお悩みをいつでも“ニャン子メール”にご相談下さい！ 相談無料！秘密厳守！あなただけに応対の秘訣をお教えしますにゃ。

メールの宛先は nyanko.niigata@gmail.com まで。

