



## ICT講習会<パソコン教室>開催 Wordマスターコース・Excel活用コースの2コース計33名が受講

コース名	研修内容	期日	受講	場 所
①基礎からまるごと！ Wordマスターコース	*文書作成・編集の基本（ページ設定と文書入力、文字の編集・書式設定、文書の保存と印刷、表の挿入と編集、書式設定・段組み・ページ番号挿入）*表現力アップ（ワードアート・イラスト・画像挿入・図形・テキストボックスの編集、罫線設定）*差込印刷と便利な機能	2/8	14名	NTTクレド 岡山ビル
②実務に活かそう！ Excel活用コース	*Excel基本機能復習 *便利な関数(順位付け、分岐、検索、日付) *データベース機能 ふりがな、並べ替え、オートフィルタ、いろいろな抽出、集計の実行 *グラフの作成と編集 *便利な機能	2/9	19名	



## ビジネスコーチング研修開催 職場のリーダーなど21名が、5グループに分かれてグループワークやロールプレイングを受講

2月15日、16日の午前10時から、岡山コンベンションセンターにおいて「ビジネスコーチング研修」が開催されました。21名の研修受講者は、ユーザ協会契約講師で各種コーチングが専門の石島美希氏の指導により、「コーチングとティーチングの違い」や「コーチングにおける「聴く」とは」、「コーチングにおける「話す」とは」、「受け取り方をプラスに変えよう」などのテーマに関してグループワークやロールプレイングに今回初めて2日間取り組みました。



講師	公益財団法人日本電信電話ユーザ協会 契約講師(電話対応/ビジネスマナー講師、各種コーチング) 石島 美希氏	
研修項目	1..コーチングとは 2..コーチングとティーチングの違い ・コミュニケーション各種とコーチングの違い ・コーチングの歴史 3..コーチングにおける「聴く」とは ・聴くと聞くの違い ・一般の「共感」とコーチングにおける「共感」の違い	・分別とは、探究とは ・パートナーシップは築けているか 4..価値観の枠組み「パラダイム」とは ・パラダイムシフトを体験しよう 5..コーチングにおける「話す」とは 6..受け取り方をプラスに変えよう 7..行動科学を知ってコミュニケーションをよりよくしよう

## 電話対応技能検定(もしもし検定)の概要 ビジネス電話対応のエキスパート目指しませんか？



**電話対応技能検定(もしもし検定)とは**  
 (公財)日本電信電話ユーザ協会が認定する民間の検定資格。お客様の信頼を獲得するビジネス電話対応の実現と、電話対応のエキスパート育成を目指しています。  
 検定は講座と試験がセットになっており、15時間の講座を修了すると、検定試験が受験できます。検定試験は第1水曜日に全国統一的に実施されます。(級により実施月が異なります)

3級～1級は、研修受講後に筆記試験と実技試験を行います。4級は、研修不要で筆記試験のみです。4級資格がある方は、合格(認定日)より2年以内に3級を受講する場合は、3級に必要な基本研修15時間のうち8時間分を免除とし、7時間以上の基本研修の受講が必須。筆記試験が免除となり、実技試験のみで試験を受けることができます。

4級(入門級)	受講無し	ビジネス電話対応に必要なコミュニケーションの基礎知識を有する。(筆記試験のみ)
3級(初級)	15時間	ビジネス電話対応を行うためのコミュニケーションの基礎能力を有する。
2級(中級)	15時間	ビジネス電話対応を行うためのコミュニケーションの応用能力を有する。
1級(上級)	15時間	ビジネス電話対応を行うための社内の指導者として高度な実践能力および指導能力を有する。

「電話対応技能検定(もしもし検定)3級・4級 公式問題集」を全国主要書店、ネット書店にて発売中！！  
 ・定価(本体1,600円+税) 会員特典:10冊以上は、2割引送料無料で(会員専用お申し込み) ・発行:日本経済新聞出版社