

電話応対技能向上セミナー 岡山会場開催！ 各地区協会から54名が参加

岡山会場
6/7 ピュアリティまきび
【参加】25社54名
ユーザ協会契約講師・もしもし検定
指導者級講師 石亀 美夜子氏

第一部 電話応対セミナー
・電話応対で会社の良いイメージを作る ・「印象アップの電話応対」5つのポイント
第二部 電話応対コンクールの課題研修
・電話応対コンクールとは ・今年度の問題についての解説 ・応対の流れをイメージする
・今年度の問題のポイントを掘り下げる・コンクール審査基準・効果的なトレーニングの仕方



電話応対指導者研修 ～令和元年、電話応対で今しなければならないこと～ 受講者募集中！

日時	2019年 8月 22日(木)13:00～16:00	場所	NTT岡山支店ビル7階第2会議室
講師	電話応対技能検定専門委員会 委員長 岡部 達昭氏 東京都出身。元NHKアナウンサー。 (財)NHK放送研修センター理事・日本語センター長を経て、 現在はコミュニケーション能力研究会を主宰。 言語と非言語表現力、電話応対力、営業力、リーダー育成など、 コミュニケーション全般の研究、研修、後援を行っている		
内容	《研修カリキュラム》 ◇AI時代の電話応対 ◇応対力を伸ばす鍵はコンクールの“局後検討” ◇今年度問題のポイントを考える(事前検討)	◇AIと勝負するインプロカ ◇インプロカの基礎トレーニング	
定員	30名(申し込みは1事業所3名以内)	受講料	会員は無料 *非会員は参加一人につき3,240円(税込)

※参加希望の方は8月9日までに、岡山支部ホームページの申込フォームへ直接入力、もしくは同封の申込書を、FAXで送付願います。

2019年度 英語電話応対研修会及び英語電話応対コンクール地区予選会開催のご案内

◎研修会	
> 日時	①2019年7月4日(木) 10:00～16:00 NTT基町ビル (広島市中区基町6-77) ②2019年7月5日(金) 10:00～16:00 NTT宝町ビル (福山市宝町1-32)
> 受講料	会員:無料 非会員:3,240円(税込)
> 研修内容	日常想定される英語による電話応対、英語電話応対コンクール競技問題の解説
◎地区予選会	
> 日時	2019年7月26日(金) *競技時刻は事前にFAXで連絡します。
> 競技方法	①広島支部HP (http://www.pi.jtua.or.jp/hiroshima/)に掲載している英語コンクール問題を使用 ②参加事業所指定の電話番号へ模擬応対者が電話をかけ、その応対を録音。専門講師が審査
> 中国大会	予選会の成績優秀者は10月2日(水)PM 広島市の中国新聞社ホールで開催予定の中国・九州大会へ出場。
> 申込方法	研修参加は6月21日(金)まで、予選会参加は7月16日(火)までに、広島支部HPから参加申込書を印刷し FAX(082-226-2796)又は郵送でお申込下さい。(http://www.pi.jtua.or.jp/hiroshima/)

第23回全国企業電話応対コンテスト 参加申込受付中 受付期間は6月1日～7月20日まで お申し込みはホームページから

企業において、顧客との重要な接点の場となる「電話応対」。技術や商品による他社との差異化が難しくなったといわれる今の時代だからこそ、「CS(顧客満足)」を左右する電話応対教育の重要性が高まっています。
そこで、公益財団法人日本電信電話ユーザ協会では、企業の皆様に顧客満足度向上を進める経営にお役立ていただくため、企業電話応対コンテストを実施しています。どなたでもご参加いただけますので、皆様のお申し込みをお待ちしています。

- 受付期間 6月1日～7月20日 (7月下旬～9月中旬参加企業への電話、11月22日結果発表及び表彰式)
- 参加料 会員10,000円(税別) 一般 13,000円(税別)
※いずれも、1診断先(1電話番号)あたりの参加料です。IVR利用の場合は、最終接続先を1診断先とします。
- 申込方法 詳細は、日本電信電話ユーザ協会のホームページにある「企業電話応対コンテスト」のページをご覧ください。
※申込部門は、「商業・金融部門」「工業・公益部門」「サービス部門」「コールセンター等電話応対専門部門」の4部門