

ビジネスコーチング研修開催 職場のリーダーなど14名が、3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6、7日の2日間、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。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「承認」とは」、「共感と同感の違い」「パラダイムシフトとは」などのテーマに関して、3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熱心に取り組みました。



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 3.コーチングにおける「聴く」とは ・聴くと聞くの違い ・「共感」と「同感」の違いとは	4.コーチングにおける「承認」とは ・存在・行動承認の意図的なコミュニケーション実践とは 5.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 6.コーチングにおける「許容」とは 7.パラダイムとは	

電話対応技能検定4級試験のご案内 筆記試験のみ(実技試験無し)で受験が可能。



電話対応技能検定(愛称：もしもし検定)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です。4級検定では、事前に基本研修を受講しなくても、筆記試験のみ(実技検定なし)で受験することができます。ユーザ協会岡山支部では、下記のとおり4級の検定試験を行います。受験は有料です。“マニュアルをこえた電話対応”の検定に、多くの皆様のチャレンジをお願いします。お申し込みは**3/18(水)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、または同封の申込書をFAXで送付してください。

検定料	1,100円(税込)	受験資格	どなたでも受験いただけます。
試験日	2020年4月1日(水)13時～	場 所	NTT岡山支店ビル7階第2会議室
概 要	検定試験について(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) ・検定試験は、筆記(択一20問・マークシート方式)40分。7割以上の得点を合格。合格者には認定書を交付します。 ・出題範囲(3級筆記試験と同レベル)		
その他	4級資格者が、合格(認定)日より2年以内に3級を受験する場合は次のように一部が免除されます。 ・3級に必要な基本研修15時間の内8時間分を免除し、7時間以上の基本研修の受講が必須 ・筆記試験免除(実技試験のみ)		

「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(会員専用サシ申込)**・発行:日本経済新聞出版社

2020年度 電話対応コンクール スケジュール決定! 岡山県大会は10月13日メルパルク岡山にて開催

今年の電話対応コンクールは第59回目の大会で、全国大会は広島文化学園HBGホール(広島市)で開催されます。電話対応コンクール参加の効果は、日頃の電話対応の振り返りとスキルアップ、取り組みの成果の確認、電話対応に対する意識の向上です。明るい対応や正しい言葉遣い、分かりやすく伝えるなどの基本対応力を磨いて好感と安心感を与える対応を心がけていただきたいと思います。今年度も電話対応コンクールに、多くの事業所の参加と、多くの皆様のチャレンジをお願いします。

○県内におけるコンクールの事前研修や地区大会等のスケジュールは右表のとおりです。参加案内は、それぞれの行事毎に、文書及びホームページによりお知らせします。○コンクール問題は、4月にホームページへ掲載します。

	岡山地区協会	倉敷地区協会	津山地区協会
電話対応技能向上セミナー	6/4(木) 13:00～ ピュアリティまきび	6/10(水) 13:00～ 倉敷ステーションホテル	6/12(金) 13:00～ 津山鶴山ホテル
地区大会 * 電話方式	7/3・6・7 (3日間)	7/9・10・13 (3日間)	7/16・17 (2日間)
岡山県大会	10/13(火) 9:00～ メルパルク岡山	※全国大会は11/20(金)、広島文化学園HBGホール(広島市)で開催されます。	