



2022年度 津山・岡山・倉敷地区協会定時総会を開催しました

6月に各地区協会定時総会を開催しました。新型コロナウイルスの影響により集合での開催は3年ぶりとなりました。それぞれ「役員等の選任について」「2021年度 事業報告及び決算について」「2022年度事業計画及び収支計画について」の3議案が審議され、原案どおり承認されました。

	津山地区協会	岡山地区協会	倉敷地区協会
日時	6月6日(月) 11:00～	6月14日(火) 13:00～	6月21日(火) 13:00～
場所	ザ・シロヤマテラス津山別邸	ピュアリティまきび	倉敷商工会議所



【会員無料】クレーム対応力向上研修 申込受付中 【8/5締切】

今年度新企画。クレーム対応力向上研修を実施します。

参加をご希望される方は**8月5日(金)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、またはホームページ掲載の申込書にご記入の上、電子メールへ添付して送付ください。

- 【日 時】 2022年8月23日(火) 10:00～17:00
- 【場 所】 ピュアリティまきび (岡山市北区下石井2-6-41)
- 【講 師】 桑波田 千恵 氏 (チェシーズプランニング代表)
- 【受講料】 3,300円/人(税込) ※日本電信電話ユーザ協会会員は**無料**
- 【定 員】 16名
- 【その他】 ①参加は1事業所2名まででお願いいたします。
②定員になり次第、締め切らせていただきます。
③昼食は各自でお取りください。



①クレーム対応 基本編	②クレーム対応に活かす コミュニケーション力	③実践対応練習 (事例に基づきロールプレイング)
<ul style="list-style-type: none"> ■クレームとCS ■クレームの発生要因 ■お客様心理に基づいた対応 ■基本対応プロセス ■クレーム対応のポイント ■クレーム内容を正確に理解する整理の仕方 ■お詫びの仕方やお客を怒らせるNGワード 	<ul style="list-style-type: none"> ■コミュニケーションとは何か? ■なぜお客様と認識違いがあるのか ■信頼関係を気付く聴き方 ■相手に伝える話し方 	<ul style="list-style-type: none"> ■事例によるゴールの判断と設定 ■解決できるクレームのゴール ■解決できないクレームのゴール

※裏面もご覧ください。

【会員無料】eラーニング<ネット学習サービス>のご案内

- ・同時間、同一場所に集まる必要はありません。
- ・個々の習熟度に応じて学習を進めることができます。
- ・学習の効果測定ができます。
- ・新入社員研修・若手社員研修にもお使いいただけます。

いつでも どこでも
スマートフォンでも
社内研修ができる！



「新入社員向け講座」や「コンプライアンス」関連も充実
(公財)日本電信電話ユーザ協会では、会員企業様を対象に「eラーニング」
をご提供しています(1事業所20名様分/回)。

社内研修のスタンダードになりつつある「eラーニング」をこの機会にぜひ
お試しください。

開催回	申込期間	受講期間
第5回	8月1日～8月15日	9月15日～10月6日
第6回	9月1日～9月15日	10月15日～11月5日
第7回	10月1日～10月15日	11月15日～12月6日
第8回	11月1日～11月15日	12月15日～1月5日

お申込み・詳細については岡山支部HP (<http://www.pi.jtua.or.jp/okayama/>) まで。

【会員無料※】不審なメールからあなたの会社を守る訓練 ※1会員様10アドレスまで

御社でご利用の電子メールに不審なメールが届いたことはないでしょうか？その不審なメールを社員の方々は安易に開封されていませんか？今、多くの会社で「**標的型攻撃メール**」の被害が報告されています。また被害者であるのに、安易に開封したことにより**時として加害者になる**こともあります。

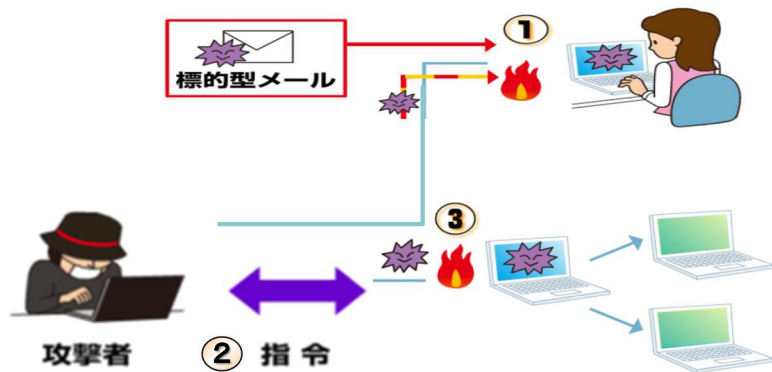
日本電信電話ユーザ協会では会員様を対象に、「標的型攻撃メール」の**被害に遭わないための「予防訓練サービス」**を提供しています(1会員様10アドレスまで無料)。

御社の実態を把握されるとともに、セキュリティ意識を向上させ、対応力を高めてはいかがでしょうか。お申込み・詳細については岡山支部HP (<http://www.pi.jtua.or.jp/okayama/>) まで。

標的型攻撃メールとは

機密情報や知的財産、アカウント情報(ID、パスワード)などを盗もうとするメールのことです。

受信者が不審を抱かないよう、あたかも**業務に関係したメールのように偽装**するなど巧妙な騙しのテクニックが駆使されているのが特徴です。



電話対応技能検定(もしも検定) 3級・4級 検定試験 【お申込み8/24まで】

日時	2022年9月7日(水) 13:00～ 3級〔筆記40分+実技〕、4級〔筆記40分〕
場所	NTT岡山支店ビル 7F第2会議室 〔岡山市北区中山下2丁目1-90〕
検定料	3級 5,500円(税込み)、4級 1,100円(税込み)
申込方法	岡山支部ホームページから申込フォームへ直接入力、またはホームページ掲載の申込書にご記入の上、FAXをご送付願います。
留意事項	キャンセルは検定日の8日前までをお願いいたします。(以降は検定料をいただきます)
その他	3級の受験には事前に検定講習を受けていただく必要があります。 4級資格保持者は筆記試験免除で実技試験のみで3級を受験できます。 4級はどなたでも受験可能です。