



## 株式会社山田養蜂場 赤松 瑞恵さんが優勝!! 2022年度 電話対応コンクール岡山県大会

2022年度 電話対応コンクール岡山県大会が10月14日、サン・ピーチOKAYAMA（岡山市北区）で開催されました。県内3地区（岡山・倉敷・津山）の代表29名の出場者の方々が、競技に臨まれました。中尾知子審査委員長をはじめ4名の審査委員による厳正なる審査の結果、株式会社山田養蜂場の赤松 瑞恵さんが見事に優勝されました。赤松さん、おめでとうございます。

### 2022年度電話対応コンクール岡山県大会 入賞者一覧

(敬称略)

表彰区分	参加者氏名	ふりがな	所属事業所
優勝	赤松 瑞恵	あかまつ みずえ	(株)山田養蜂場
準優勝	水杉 美喜江	みずすぎ みきえ	(株)山田養蜂場
優秀賞 (3位)	上森 奈那	うえもり なな	(株)山田養蜂場
優秀賞 (4位)	森本 莉奈	もりもと りな	(株)山田養蜂場
優秀賞 (5位)	久保津 美穂	くぼつ みほ	(株)ヤマダビーコミュニケーションズ
NTT特別賞	景守 登望子	かげもり ともこ	(株)山田養蜂場
NTT特別賞	上山 美恵子	うえやま みえこ	(株)山田養蜂場



## 2022年度 電話対応コンクール全国大会 (山口市) 開催!

2022年度 電話対応コンクール全国大会は11月18日、山口県山口市で開催されました。全国各都道府県で開催された県大会の優勝者57名が一堂に集い、ビジネス電話の対応技術を競いました。集合での開催は3年ぶりとなります。

岡山県からは株式会社山田養蜂場の赤松 瑞恵さんが県代表として出場されました。

赤松さんへの応援メッセージをいただきました皆様、誠にありがとうございました。

全国大会の結果については、日本電信電話ユーザ協会本部のホームページをご覧ください。

(<https://oucon.jp/>)

好評につき2回目

# クレーム対応力向上研修

8月に開催して大変好評を博した「クレーム対応力向上研修」を追加で実施します！  
参加をご希望される方は1月6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、  
または下記参加申込書にご記入の上PDF化し、電子メールへ添付して送付ください。

- 【日時】 2023年1月16日(月) 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】 12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。



## 《研修内容》

クレーム対応の基本から実践の対応まで1日の中でステップアップしていきます。また、コミュニケーション力向上に必要なスキルを学び、お客様の心情を理解しお客様軸でクレーム対応をする大切さと具体的な方法を学びます。グループワークやディスカッションでは、自らが気づき考え共有する事で視野を広げ 学びを深め合うことが出来ます。

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)
■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様を怒らせるNGワード	■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 ■相手に伝わる話し方	■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

## クレーム対応力向上研修(1/16) 参加申込書

申込事業所		電話	
申込責任者	(所属部課・役職)	(氏名)	
E-mail			

No.	受講者氏名	ふりがな
①		
②		