



2023年度 津山地区協会総会 開催日程変更 (6/28⇒6/5) について

5月にご案内しました「2023年度 津山地区協会総会」につきまして、日程が変更となりましたのでお知らせします。

ご案内では6月28日(水)開催とお知らせしておりましたが、**6月5日(月)**に変更させていただきます。詳しくは総会参加のご連絡をいただいた会員様に個別にご案内いたします。

第26回 企業電話対応コンテスト受付中! 【7月20日まで】

企業の皆さまに顧客満足向上を進める経営にお役立ていただくため、企業電話対応コンテストを実施しています。結果を「報告書」としてフィードバックしますので、企業における電話対応サービスの向上、CS(顧客満足)経営の指針としてご活用いただけます。

- 1. 受付期間** 2023年5月1日(日)～7月20日(水)
- 2. 参加料** 一般 14,300円(税込)／会員 11,000円(税込)
※いずれも、1診断先(1電話番号)あたりの参加料です。
- 3. 申込方法** (公財)日本電信電話ユーザ協会HP内の「企業電話対応コンテスト」のページにてお申込みください。(<https://www.jtua.or.jp/education/contest/>)

参加企業の声

「評価いただいた音声をオペレータ全員に共有し、求められる電話対応がどのようなものか、また改善すべき課題は何なのかをグループディスカッションを通してオペレーター全員が理解できるようにしています。(証券業 A社)



「自社の対応品質を広く他社と比較・確認できる場は少ないため、貴重な機会として参加しています。対応品質向上の実績として社内外へ結果を明示できるため、お客様対応部門の取り組みを知っていただけるきっかけにもなっています。(製薬業 B社)



入賞できたのは、対応スキルや知識向上のため、指導しているトレーナーやスーパーバイザーなどの尽力のほか、各自ができることを一つひとつ改善しつつ、メンバーと助け合いながらお客様に対応していった環境にあると思います。(化学製品製造業 C社)



お客様に信頼いただける電話対応品質は、社内の教育だけでは不十分です。毎年、コンテストに参加させていただき、その後には報告書を基にした勉強会を行っています。そうした取り組みは、お客様に寄り添った温かい対応や提案力など、スタッフ一人ひとりのスキル向上に大変役立っています。(食品製造業 D社)



自分たちの電話対応力の現状認識と、底上げ、将来展望を描くステップとして欠かせないものと考えています。日々意識して対応力向上に努めることの大切さを確認することができました。(保険業 E社)



2023年度 電話対応コンクール地区大会 参加受付中!

電話対応コンクール各地区大会の参加者を引き続き受付しています。詳しい内容はユーザ協会岡山支部のHPをご覧ください。多くの皆様のご参加お待ちしております。

	岡山地区協会	倉敷地区協会	津山地区協会
日程	7/13(木)・14(金)	7/18(火)・19(水)	7/20(木)・21(金)
申込締切	6月29日(木)	7月4日(火)	7月6日(木)

※裏面もご覧ください

会員様
無料

社内研修のお悩みは

eラーニング<インターネットによる学習>で解決

- ・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！



「ICT (DX)」や「新入社員向け講座」関連が充実
(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。期間内は無料・見放題です。

～2023年度提供コンテンツ～

講座 内容 (例)	DX入門	(New!)DXビギンズ 第一章 そもそも、なぜDXが注目されるのか?	20分程度
		(New!)DXビギンズ 第二章 国内外におけるDXの事例	15分程度
		(New!)DXビギンズ 第三章 DXは社会をどう変えたのか?	20分程度
		(New!)DXビギンズ 第四章 DXの本質を掴む3つのポイント	10分程度
		(New!)ゼロから学ぶIoT入門	60分程度
		(New!)ゼロから学ぶAI入門	60分程度
	新入社員向け	ビジネススキル (ハウ・レン・ソウ)	15分程度
		ビジネスマインド (職場のルールを守る)	20分程度
		ビジネスマナー (正しい言葉使い)	20分程度
		ビジネスマナー (応接対応)	25分程度
		コミュニケーション (傾聴の技術)	15分程度
		コミュニケーション (相手を知る/自分を知る)	32分程度
	ICT推進者向け	RPAによる生産性向上 (社員向け:基礎編)	12分程度
		WEB集客入門 (今知っておくべきWeb集客)	18分程度
	全員共通	SDGsで変わるこれからのビジネス (SDGsが必要な背景)	14分程度
		情報セキュリティ (オフィスでの情報セキュリティ)	45分程度

開催回	申込期間	受講期間
第3回	6月1日～6月15日	7月15日～8月5日
第4回	7月1日～7月15日	8月15日～9月5日
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・詳細は岡山支部HP (<http://www.pi.jtua.or.jp/okayama/>) まで。