

2020年度 年間イベントスケジュール表

セミナーや研修を計画的に受講し確実にスキルアップを!

大阪支部

| 行事名 | | 4月 | 5月 | 6月 | 7月 | 8月 | 9月 | 10月 | 11月 | 12月 | 1月 | 2月 | 3月 |
|-----------|------------------------------|-----|----|-----------|----|----|----|-----|-----|-----|-----|----|-----|
| セミナー | ICTビジネスセミナー(トップセミナー/ICTセミナー) | | | | ★ | | | | | | | | |
| | 電話対応コンクール チャレンジセミナー | 23 | | | | | | | | | | | |
| | 電話対応コンクール 対策セミナー | | 12 | | | | | | | | | | |
| 研修 | 社会人のためのビジネスマナー研修 | 2・3 | | | | | | | | | | | |
| | 声の表情を磨くボイストレーニング研修 | | | ★ | | | | | | | | | |
| | 電話対応フォローアップ研修 | | | ★ | | | | | | | | | |
| | 高齢者対応研修 | | | | | ★ | | | | | | | |
| | 採用内定者ビジネスマナー研修 | | | | | | | | | ★ | | | |
| | クレーム対応研修 | | | | | | | | | ★ | | | |
| | モニタリング&コーチング研修 | | | | | | | | | ★ | | | |
| | Eメール作成実践講座 | | | | | | | | | | | | ★ |
| | クレーム対応研修(応用編)(仮称) | | | | | | | | | | | | ★ |
| | 指導者のためのコミュニケーション能力向上研修 | | | | | | | | | | | | |
| もしもし検定 | 4級 | | | | | 5 | | | 4 | | | | |
| | 3級 | | | 研修会 | 1 | | | | | | 研修会 | 3 | |
| | 2級 | | | | | | | | | | 研修会 | 3 | |
| | 1級 | 1・7 | | | | | | | | | | | 研修会 |
| 電話対応コンクール | 〈一次予選〉 | | | 6月中旬・7月上旬 | | | | | | | | | |
| | エリア大会〈二次予選〉 | 大阪 | | | | | | 9 | | | | | |
| | | 大阪東 | | | | | | 8 | | | | | |
| | | 大阪南 | | | | | | 2 | | | | | |
| | | 大阪北 | | | | | | 10 | | | | | |
| 大阪大会〈決勝〉 | | | | | | | | 9 | | | | | |
| 全国大会〈広島〉 | | | | | | | | | 20 | | | | |
| 理事会 | 大阪支部 | | | ★ | | | | | | | ★ | | |
| | 大阪地区 | | ★ | | | | | | | ★ | | | |
| | 大阪東地区 | | ★ | | | | | | | ★ | | | |
| | 大阪南地区 | | ★ | | | | | | | ★ | | | |
| | 大阪北地区 | | ★ | | | | | | | ★ | | | |

※予定は変更になる場合があります。

<https://www.pi.jtua.or.jp/osaka/>

2020.04 NEWS

Japan Telecom Users Association
日本電信電話ユーザ協会大阪支部

伝える力を深める

「心が形になった言葉」を相手に届ける

声の表情を磨く、ボイストレーニング研修

伝えたいことが、相手に伝わらない…。そんな経験はありませんか?「声」は、印象づくりに欠かすことのできない要素です。今講座では呼吸法や声の出る仕組みについて学び、発音の土台となる母音や子音の基礎トレーニングを行います。また、感情と声の印象を合わせて表現することで、「心が形となった言葉」を相手に届ける練習を行います。さらに、相手の要望に応えるワークや分かり易く伝える為のワークを行い、実際に伝える力を深めていきます。あなたの「声」の表情を磨き、様々な表現を自在に切り替えてみませんか!

日時 2020年6月25日(木)
時間 13:15 ▶ 17:15

場所 大阪トヨペットビル B1F E室
〒550-0012 大阪市西区立売堀3-1-1
※中央大通り「阿波座駅東」交差点東南側

講師 黒川 和彦氏
(株)岩崎企画

テーマ ボイストレーニングと伝える力

- 研修内容
- アナウンスの基礎
 - 感情と声を同一にする
 - 伝える力
 - まとめ、振り返り

【黒川 和彦氏】

幅広いアナウンサー経験を活かし平成元年よりアナウンサー養成講座講師を務め、その指導力は好評。現在は企業等でスピーチトレーニングを主としたコミュニケーション研修を担当している。行政、企業式典・パーティ等多数の司会経験を持つ。



【定員】 24名 ※申込人数が5名以下のときは中止になる場合があります。

【参加費】 1名 6,000円(大阪支部会員 3,000円)(税別・テキスト代込)

【申込方法】 ユーザ協会大阪支部HPにあるWeb申込みフォームよりお申込み下さい。

URL <https://www.pi.jtua.or.jp/osaka/>

申込受付後、連絡責任者の方へ受付案内と請求書を送付いたします。

【申込締切】 2020年6月12日(金) ※先着順、定員になり次第締切

【注意事項】 ●申込受付後、上記締切日以降のキャンセルは請求相当額を申し受けます。
●一度ご入金いただいた費用は返金出来かねますのでご了承下さい。

——— 挑戦することで電話対応への自信が持てる ———

2020年度 電話対応コンクール チャレンジセミナーのご案内

日頃、職場でお客様との会話のキャッチボールを重ねておられる皆さん、電話対応コンクールに新たにチャレンジすることで「お客様の話をきき、思いを汲み取りながら真の課題を掴み取り、よりの確な対応を行う」という電話対応技能を磨き、更に高めてみませんか！

日時 2020年4月23日(木)
時間 13:00 ▶ 17:00

場所 大阪トヨペットビル 9F 大ホール
〒550-0012 大阪市西区立売堀3-1-1
※中央大通り「阿波座駅東」交差点東南側

講師

com.企画 代表
小堀 恭子氏 (ユーザ協会契約講師)
他、ユーザ協会契約講師



テーマ

電話対応コンクールへの理解促進及び
2020年度電話対応コンクール 傾向と対策

※電話対応コンクール問題はテレコム・フォーラム4月号、及びユーザ協会本部HPに掲載されます。

内容

- | | |
|-----------------------|--------|
| ① 電話対応コンクールとは | ④ 応対練習 |
| ② スケジュールとルール | ⑤ その他 |
| ③ 電話対応の基本からフロー作成アドバイス | |

【定員】 **140名** ※多くの事業所に参加頂きたいことから事業所当りの人数を制限させて頂く場合があります。

【参加対象】 **初出場者(限定)** ※過去の予選に参加された方、付添いの方はご遠慮願います。

【参加費】 **1名 3,000円** (税別) (大阪支部会員 無料)

【申込方法】 ユーザ協会大阪支部HPにあるWeb申込みフォームよりお申込み下さい。

URL <https://www.pi.jtua.or.jp/osaka/>

なお、お申込受付後定員以内の場合は受付した旨の連絡等はいたしませんのでお忘れなくご参加下さい。

【申込締切】 **2020年4月15日(水)** ※先着順、定員になり次第締切

——— 相手の思いを汲み取り、「心の技能」を高める ———

2020年度 電話対応コンクール 対策セミナーのご案内

4月、今年も電話対応コンクールの季節が開幕します。新人もベテランも電話対応の甲子園に大阪府代表として乗り込んでみませんか！電話対応コンクールのめざす「お客様の話をきき、思いを汲み取りながら真の課題を掴み取り、よりの確な対応を行う」ことを極めたい方、まずはこのセミナーにご参加下さい。

日時 2020年5月12日(火)
時間 13:00 ▶ 17:00

場所 グランキューブ大阪<大阪国際会議場>
10F 1001~1003室
〒530-0005 大阪市北区中之島5-3-51

講師

B-コミュニケーション(株)
伊藤 康子氏 (ユーザ協会契約講師)



テーマ

2020年度電話対応コンクール 傾向と対策

※電話対応コンクール問題はテレコム・フォーラム4月号、及びユーザ協会本部HPに掲載されます。

内容

- | | |
|-------------------|--------------|
| ① 「電話対応コンクール」について | ④ 今年度の問題について |
| ② 研修目的・スケジュール説明 | ⑤ まとめ・質疑応答 |
| ③ コンクールに参加する意義 | |

【定員】 **450名** ※先着順、定員になり次第締め切らせていただきます。

【参加費】 **1名 3,000円** (税別) (大阪支部会員 無料)

【申込方法】 ユーザ協会大阪支部HPにあるWeb申込みフォームよりお申込み下さい。

URL <https://www.pi.jtua.or.jp/osaka/>

なお、お申込受付後定員以内の場合は受付した旨の連絡等はいたしませんのでお忘れなくご参加下さい。

【申込締切】 **2020年5月7日(水)** ※先着順、定員になり次第締切

お問合せ先

公益財団法人 日本電信電話ユーザ協会 大阪支部 事務局

TEL 06-6534-8618

MAIL osaka@jtua.or.jp