



社会人としての考え方や、仕事の進め方など、
基本スキルを身につけ即戦力化!



採用内定者 ビジネスマナー研修のご案内

人事担当の皆様、採用内定者の育成に悩んでおられませんか?
当研修は、内定の時期をとらえ、社会人・企業人としての基礎知識や基本スキルについて、講義だけでなくロールプレイングを交えてしっかりと学んでいただく実践的な内容となっております。
早期戦力化だけでなく、内定者の不安解消のためにも是非ご参加を検討願います。

日時 2020年12月10日(木) **時間** 10:00 ▶ 17:00
場所 大阪トヨペットビル 8F 第6会議室
〒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(りそな銀行 東側)

テーマ

- ◎ 学生とは違う社会人としての言動、心構えを知る。
- ◎ 企業人としての基本的な言葉遣い、接客・電話対応スキルを体得する。

研修内容

- 社会人の心構え
- 電話対応・ビジネスメールのマナー
- 来客対応
- ロールプレイング 等

講師

ユーザ協会 契約講師(電話対応技能検定指導者級保持者)
堤 好美氏 〈パナソニック株式会社〉
橋本 美詠子氏 〈DIAサポート〉

- 【定員】 12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 8,000円〈大阪支部会員 1名 4,000円〉(税別・テキスト代込)
- 【申込方法】 下記の大阪支部HPの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11月19日(木) ※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。



お問合せ先

(公財)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

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

2020.10 NEWS

OCTOBER

Japan Telecom Users Association
公益財団法人日本電信電話ユーザ協会大阪支部



マニュアル対応を超えた、
電話対応の検定にチャレンジしてみませんか!!

電話対応(もしもし)検定4級試験のご案内

電話対応技能(もしもし)検定は、電話対応などのお客様対応のエキスパートとして、また、あらゆるビジネスシーンにおいて必要なコミュニケーション知識のスキルアップとして、自分を磨くことのできる検定試験です。もしもし検定4級は、基本研修を事前に受講しなくても筆記試験のみ(実技試験なし)での受験が可能です。皆様のチャレンジ(受験)をお待ちしております!

【検定の詳細は、ユーザ協会本部ホームページをご覧ください。】

<https://www.jtua.or.jp/education/moshimoshi/>

日時 2020年11月4日(水) **時間** 13:00 ▶ 13:40 (40分間)
場所 大阪トヨペットビル 8F 第6会議室
〒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(りそな銀行東側)

試験内容 筆記40分(四肢択一マークシート問題20問)、70点以上合格
ビジネスマナー6問、日本語7問、コミュニケーション2問、法的知識2問、電話対応3問

定員 10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。

検定料 1,000円(税別)

申込方法 ユーザ協会大阪支部ホームページにある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10月21日(水) ※先着順、定員になり次第締切

その他 4級資格取得者が合格日より2年以内に3級を受検する場合には下記項目が免除されます。
■ 3級基本研修15時間の内の8時間分、筆記試験

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。

お問合せ先

(公財)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



今、リーダーに求められるコーチングスキル。
効率的かつ効果的に組織力の底上げに是非
ご活用ください！

モニタリング&コーチング研修のご案内

コールセンターリーダーの皆様、日々のオペレーター指導に納得されていますか？

今講座では、オペレーター指導手法であるモニタリング&コーチングスキルの基本をしっかりと身につけていただきます。ご自身の指導手法を見直し、効率的な人材育成のしくみの確立をめざす皆様のご参加をお待ちしております。

日時 2020年12月8日(火)
時間 13:15 ▶ 17:15

場所 大阪トヨペットビル 8F 第6会議室
〒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(りそな銀行東側)

講師

橋本 美詠子氏

DIAサポート〈ユーザ協会 契約講師〉

橋本 美詠子氏

【主な資格】

- 電話応対技能検定指導者級(S級)
((公財)日本電信電話ユーザ協会 認定)
- QCサークル上級指導士
((財)日本科学技術連盟 認定)



テーマ

コールセンター
リーダー層指導力向上

研修
内容

- モニタリングとは
- コーチングとは
- 応対品質評価の仕方
- ロールプレイング

【定員】 12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 1名 3,000円〉(税別・テキスト代込)

【申込方法】 ユーザ協会大阪支部ホームページにある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11月24日(火) ※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。

お問合せ先

(公財)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



適切なクレーム対応を身につけることで、
お客様との信頼関係を築くことができます！

クレーム対応研修

日々の電話対応で悩んでおられる皆様、クレーム対応はマニュアルではできません！

今講座では、お客様の心理状態を理解し、ロールプレイングを交えて検証しながら適切な対応方法を学んでいただきます。クレームの本質を見抜く力を養い、苦手意識の克服をめざす皆様のご参加をお待ちしております。

日時 2020年12月9日(水)
時間 13:15 ▶ 17:15

場所 大阪トヨペットビル 8F 第3会議室
〒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(りそな銀行東側)

講師

小堀 恭子氏

com.企画〈ユーザ協会 契約講師〉

小堀 恭子氏 com.企画 代表

【主な資格】

- 電話応対技能検定指導者級(S級)
((公財)日本電信電話ユーザ協会 認定)
- アンガーマネジメントファシリテーター
((一社)日本アンガーマネジメント協会 認定)



テーマ

対応力を強化して
CS向上をめざす

研修
内容

- クレームとは ～クレームの正体～
- クレーム対応5つのNG
- クレーム対応の留意点
- クレームをビジネスチャンスに！
- ロールプレイング

【定員】 12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 1名 3,000円〉(税別・テキスト代込)

【申込方法】 ユーザ協会大阪支部ホームページにある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11月24日(火) ※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。

お問合せ先

(公財)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