

Eメールのルールとマナーは、
社会人として身につけるべき一般常識です！



応用編

Eメール作成 実践講座のご案内

新たなコミュニケーション手段として広く普及しているEメールですが、今お使いの
そのマナー本当に正しいのでしょうか？

本講座では、Eメールを取り巻く環境を実践データから読み解き、必要なルールや
マナーを事例研究やGワークを通じて実践的かつ具体的に学んでいただきます。

日時 2021年 2月25日(木)
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

中尾 知子氏
(株)JBMコンサルタント 主席講師

中尾 知子氏

【経歴】
安田火災海上保険(株)
(現 損害保険ジャパン)
日本興亜(株)



【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)
●ラーニングファシリテーター
(日本コンタクトセンター教育検定協会 認定)

テーマ

**限られた情報から
お客様のニーズや要望をつかむ**

研修内容

- お客様満足の考え方
- お客様の気持ちを読み取る
- お詫びメールの作成ポイント
- 作成ワーク
- まとめ、質疑応答

【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。



QRコード

【申込締切】 2021年 2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。

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

2021.02 NEWS

FEBRUARY

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

ユーザ協会会員限定

eラーニングを 無料でご提供



時間や場所を問わず、質の高い授業が受けられる!

eラーニングの
活用メリット

Good
好きな時間に
学習できる!

Good
同じ内容を
理解出来るまで
学習できる!

Good
学習の
効果測定が
できる!

Good
毎月申込が
できる!

受講手順・お申込み

step 01 お申込み 対象:会員企業様

申込み

大阪支部ホームページ「eラーニング
体験サービス」からお申込みください。

step 02 受講

受講

受講者がパソコン・スマートフォンを使
いインターネットを用いて学習できます。

step 03 実施結果

実施結果

受講終了後、eラーニング実施レポート
をお送りします。

講座内容(10講座)	回数	申込締切	受講期間
<ul style="list-style-type: none"> ・ビジネススキル ・ビジネスマインド ・ビジネスマナー ・ケースで考える仕事の基本 ・チームマネジメント ・コミュニケーション ・指導と育成 ・RPA ・情報セキュリティ ・ハラスメント 	第11回	2月9日	3月10日~3月31日

※毎月受付(1会員20名)

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/>



QRコード

【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

コミュニケーション能力向上研修

～令和の電話応対に期待するもの～

AIの急速な進歩で、電話応対を取り巻く周辺の状況が、この一年で劇的に変わりつつあります。完全自動運転、製造現場のロボット化、医療・介護ロボット、AI面接官の登場、接客サービス、経済の好調に伴う人手不足の解消等、この傾向は加速しています。そして電話応対の初期対応もAIに任せる企業が増えはじめています。このような状況を踏まえ、これからの電話応対教育のあり方、もしも検定や電話応対コンクールへの取り組みを考えます。

日時 2021年 3月9日(火)
時間 10:00 ▶ 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(りそな銀行東側)

講師

コミュニケーション能力研究会 主宰
岡部 達昭氏
〈電話応対技能検定専門委員会 委員〉



研修内容
(予定)

- 今年度の電話応対コンクールを振り返る
- AIオペレーターの時代が来る
- AIとの分業・協業の準備を
- 今こそ必要な声の表情トレーニング(実習)

【定員】40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】 2021年 2月24日(水) ※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】

日々の電話応対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 2021年 3月16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

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】 2021年 3月5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。

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