

2022.09 NEWS

SEPTEMBER

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

“聴く力”、“伝える力”を磨き、応対力アップ

第61回 電話対応コンクール 全国大会 in 山口

第25回企業電話対応コンテスト成績発表会

開催日=2022年11月18日(金)

会場=KDDI維新ホール

山口県山口市小郡令和1丁目1番1号

優勝者には総務大臣賞が授与され、
優勝者・準優勝者には「電話対応技能検定2級」が
出場者には「電話対応技能検定3級」が付与されます。



当日は、大会の様様をインターネットでライブ配信!!

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

主催/公益財団法人日本電信電話ユーザ協会

後援/総務省、山口県、山口市、一般財団法人山口観光コンベンション協会、日本商工会議所、全国商工会連合会、一般社団法人電気通信事業者協会、
一般社団法人日本コールセンター協会、公益社団法人企業情報化協会、西日本電信電話株式会社、東日本電信電話株式会社、エヌ・ティ・ティ・コミュニケーションズ株式会社

●お問い合わせはユーザ協会各都道府県支部へ

公益財団法人日本電信電話ユーザ協会 東京都千代田区東神田2-6-9 アルテビル東神田119階 ☎0120-20-6660 ユーザ協会 検索 <https://www.jtua.or.jp>

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

いつでも、どこでも、スマホでも!

ユーザ協会会員限定

eラーニングを 無料でご提供



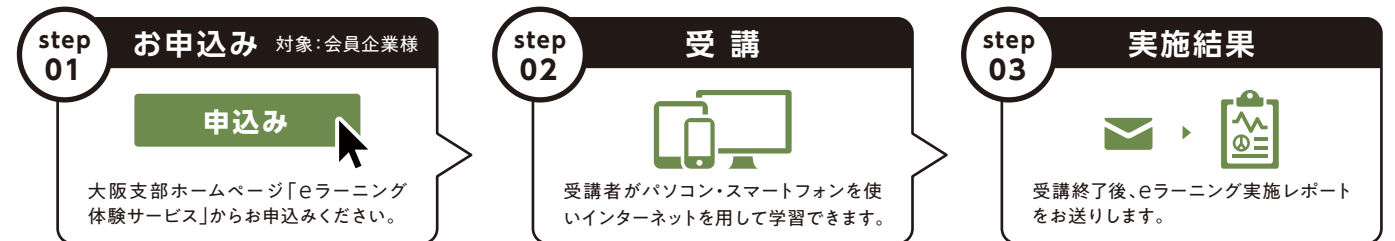
2022年度も
ご利用
ください!

講座メニューが階層別に充実しましたので、よりご利用しやすくなりました!

eラーニングの
活用メリット

- 好きな時間に学習できる!
- 同じ内容を理解出来るまで学習できる!
- 学習の効果測定ができる!
- 毎月申込ができる!

受講手順・お申込み



階層別講座メニュー例		回数	申込期間	受講期間
新入社員向け 社会人としての基礎教育 ✓ ビジネススキル ✓ ビジネスマインド 他	職場リーダー向け 育成に必要な基礎知識 ✓ コミュニケーション ✓ 指導と育成	第6回	9/1 ▶ 9/15	10/15 ▶ 11/5
※年間11回予定しており、毎回申込(1会員20名)出来ます!				

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/>



【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 2022年12月7日(水) **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)

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

小堀 恭子氏 com.企画 代表
【主な資格】
● 電話対応技能検定指導者級(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)

- 【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 6,600円(大阪支部会員 1名 3,300円) (税込・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】** 2022年11月30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

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 2022年12月13日(火) **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 (TMCアシスト) | **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 8,800円(大阪支部会員 1名 4,400円) (税込・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】 2022年12月2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