

ICT活用推進と電話対応教育などのお役立ち情報をお届けします。

issue

No.254

テレコミ news

-テレコミュニケーションニュース-

2024.
July

07

高齢者に寄り添ったお客様対応を!

高齢者への接し方を理解し、身近に迫る高齢化社会への対応に備えましょう。

高齢者対応研修のご案内

2025年には人口の30%が65歳以上の高齢者になると予測されているなど、様々な分野において今後ますます「高齢者対応」の必要性が高まると考えられています。本研修では、①高齢化社会の実情を知り、高齢者に対する接し方の視点を変える、②高齢者の特性を実際に模擬体験し、高齢者の特徴をとらえたスキルを習得する、をポイントに高齢者の立場に立った対応スキルを習得頂きます。



日時

2024年 8月2日(金)
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)セゾンパーソナルプラス 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)●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

高齢者に対する理解を深め、
対応に必要なスキルを体得する

内容

- 高齢者の現状
- 高齢者の対応法
- 高齢者の特性把握
- まとめ、質疑応答

研修詳細

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(税込) 〈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/
申込締切	2024年 7月26日(金) ※先着順、定員になり次第締切

webサイト
QRコード

【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



「心、ことば、そして愛」

2024年度
1回目!!

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)での受検が可能です。皆様のチャレンジ(受検)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

2024年8月7日(水)

13:30 ▶ 14:10 (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)

試験詳細

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	15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	1,100円(税込)
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	2024年7月19日(金) ※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4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

大阪支部 NEWS