



経営の加速につながる、
電話対応教育とICT活用推進を

2023.2

ユーザ協会 滋賀支部

NEWS

公益財団法人 日本電信電話ユーザ協会

滋賀支部

〒520-8588 滋賀県大津市浜大津1-1-26

TEL 077-523-4326 FAX 077-521-4418

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

① クレーム対応セミナーのご案内

クレームを自己完結、あるいは火種を小さくして次につなげるための「苦情・クレーム対応」専門スキルを習得するためのセミナーです。

事業所様のお客様満足(CS)の向上や職場のイメージをアップするために、本セミナーを是非ご活用いただければと思います。

日時

2023年2月24日(金) 13:00～17:00

ところ

NTT滋賀支店 会議室 (大津市浜大津1-1-26NTT滋賀支店)
※NTT滋賀支店1F受付までお越しください。

講師

依藤 由香 (よりふじ ゆか) 氏

(株)NTTマーケティングアクトProCX ビジネスマナー主任講師
(ユーザ協会 電話対応コンクール2017年度全国大会審査員、電話対応技能検定S級講師<指導・試験官>)



内容

- クレームの基本的考え方
- クレーム対応プロセスの全体像
- 問題解決スキルとお客様満足の実現
- 気持ちを受け止める言葉のバリエーション
- まとめ

参加費

- ・ ユーザ協会滋賀支部会員様 **無料**
- ・ 一般の方 1名3,300円(税込)

定員

15名(先着順、定員になり次第締切)

申込方法

ユーザ協会滋賀支部HP <<https://www.pi.jtua.or.jp/shiga/>>
よりお申込み下さい。

申込締切

2023年2月10日(金)

なお、新型コロナウイルス感染拡大状況に応じて、中止する場合がございます。

② 電話対応技能(もしもし)検定3級受検講座のご案内

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。

3級から受検する方

- ◆受講日 1日目：講習
2023年2月28日(火) 9:00~18:00
2日目：講習・試験
2023年3月1日(水) 9:00~18:00
- ◆費用 一般 29,700円(税込) / 会員 23,100円(税込)
- ◆検定料 5,500円(税込)
*筆記試験:40分間・実技試験:1人5分程度(試験部分:3分間)



<4級合格の方はこちら> ※対象:4級合格日より2年以内の方

*筆記試験免除、実技試験のみ:試験時間3分間・【4級合格者向け講習時間 計7時間以上】

- 受講日 1日目:講習 2023年2月28日(火) 10:00~17:00
2日目:講習・試験 2023年3月1日(水) 14:00~18:00
- 受講料 一般 14,300円(税込) / 会員 11,000円(税込)
- 検定料 5,500円(税込)

- ◆会場 NTT西日本大津ビル 会議室(滋賀県大津市浜大津1丁目1の26)
- ◆定員 10名程度(申込先着順) *3名以下の場合は中止する場合があります。
- ◆対象 業務経験の少ない方や対応技能の基本を学びたい方。
2級(中級)をめざしている方。
- ◆講師 (公財)日本電信電話ユーザ協会 電話対応技能検定指導員
- ◆お申込み 滋賀支部HP(<https://www.pi.jtua.or.jp/shiga/>)の申込フォームよりお申込みください。
*申込受付後、連絡責任者の方へご案内及び請求書を郵送致します。
なお、締切日以降のキャンセルにつきましては、検定料相当額を申し受けます。
- ◆申込締切 2023年2月15日(水)
- ◆お問い合わせ先 (公財)日本電信電話ユーザ協会 滋賀支部 TEL:0120-20-6660

③ ウイルスメール攻撃への対応訓練サービス

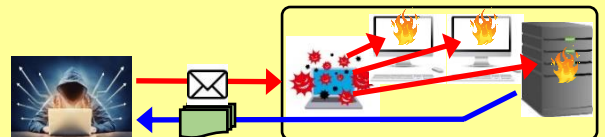
※正式名称:標的型攻撃メール

ウイルスメール攻撃へ一番の対策は社員の「セキュリティ意識」です！
ぜひ、ご体験ください！！

■訓練内容

指定の社員(1~10アドレス)へ訓練用のウイルスメールを送付し、的確な対応が可能かを検証します。
実施後、結果等を「簡易レポート」にてフィードバックします。

滋賀支部の会員様なら、
毎年1回、10名様まで無料体験できます！



1. ウイルスファイル添付メールを特定社員宛に送信
2. 開封した社員の端末経由でNW接続された端末が感染
3. サーバー等の重要情報にアクセスされる

■実施概要・申込み方法

※2022年度は、11回開催予定

第11回受付期間	2023年2月10日(金) ~ 2月24日(金)
	※今年度最終となります。
実施時期	連絡責任者様へ、別途メールにてご案内します。
申し込み方法	滋賀支部ホームページにあるイベント情報よりお申込み下さい。