

電話対応者のためのメンタルヘルス研修

(公財)日本電信電話ユーザ協会 上野地区協会/東京東地区協会

本講座は、電話対応業務を取り巻くストレスに注目し、そのメカニズムからセルフケアの方法、またマネジメントの立場から心がけることなど、現場の具体例を交えながら解説し、学んでいただきます。

電話対応者本人はもちろん管理者の方々も、ぜひご参加していただきたいと思います。



【日 時】 平成30年12月5日(水) 13:15~16:15 (受付13:05~)

【会 場】 すみだ産業会館 9階 第4会議室 (JR/東京メトロ 錦糸町駅 南口より 徒歩1分)
住所: 墨田区江東橋 3-9-10 丸井錦糸町店 9階 電話: 03-3635-4351

【募集人員】 40名様 ※ 定員になり次第締め切らせていただきます。

【受講料】 所属地区に関係なくユーザ協会会員様は、税込 3,240 円 (一般 4,320 円)

【講師】 須見 庸子氏 (株式会社スキルポッド)

- 【研修内容】
1. 職場におけるメンタルヘルスの重要性
 - 心の健康の保持増進のために
 - 電話業務と他業務の違いを理解する
 2. 電話業務におけるストレスとは
 - 電話あるある! ストレス発生のメカニズム
 - ストレスを理解・分類する
 - ストレス反応は注意信号!
 - コールセンターで見られる主な心の疾患
 3. 電話対応者のセルフケア
 - 心と体のストレスチェック
 - 自身のコミュニケーションタイプは?
 - ストレスケアのポイント~自身と周囲
 - 交流分析から見える「強みと弱み」
 4. ラインのケア ~職場環境の改善等~
 - 管理者の役割は早期発見と状況把握
 - 専門家への相談や受診の促し
 - 心が不健康な時への対応
 - 病気への正しい理解と関わり方

【申込方法】 平成30年11月28日(水)までに、以下の方法でお申し込みください。
HP : ユーザ協会東京支部 <http://www.pi.jtua.or.jp/tokyo/> ⇒ イベント情報 ⇒ 研修・セミナーへ

※受講票は送付いたしませんので、筆記用具を持参し、当日会場へお越しください

【支払方法】 受講料は事前振込です。12月3日(月)までに下記口座にお振り込みをお願い致します。
みずほ銀行 上野支店 普通 4491793
口座名義 ザイ)ニホンデンシンデンワユーザキョウカイ
※ 振込手数料は貴社でご負担をお願い致します。
※ 領収書は銀行の「ご利用明細票」をもって代えさせていただきます

【問合せ先】 ユーザ協会上野・東京東地区協会 事務局 星野 電話 03-3740-9401