

外国人向け電話対応研修会（オンライン研修）のご案内

～日本語で働く！電話対応の基本を学ぶ～

（公財）日本電信電話ユーザ協会 港地区協会／東京南地区協会

日頃、ユーザ協会の事業にご支援・ご協力を賜り誠にありがとうございます。さて、ユーザ協会では日本語で仕事をする外国人の方に対する電話対応の基本を学ぶ研修会を開催いたします。（研修は日本語で行いますので、日本語で簡単な日常会話ができる方と致します）

【主なカリキュラム】

1. 日本語で電話を受ける・かける
 - ・日本における電話対応マナー（心構え・対応の基本）・第一声、取り次ぎ、伝言等の対応基本フレーズ
2. 電話対応の敬語と言葉づかい
 - ・日本における敬語の基本、電話対応でよく使う敬語・言葉づかい
3. 実践的ロールプレイング
 - ・電話を「受ける」「かける」のロールプレイング（例：担当者へ取り次ぎ、不在時対応、伝言依頼 等）

【開催日時】 2021年4月23日（金） 13:30～16:30 （13:00より入室可能）

【開催方法】 Web会議システム「Zoom」を使用

- ・受講にはネットワークに接続したパソコン、もしくはスマホ・タブレットが必要です。
※パソコンの場合、webカメラ・マイク・スピーカー（内臓型ならOK）も必要です。
※スマホ・タブレットの場合、事前にご自身でアプリ（アプリ名：Zoom Cloud Meetings）のインストールが必要です。（極力、パソコンでの参加を推奨します）
※ワークやグループディスカッションを行うのでなるべく静かな環境でのご参加をお願いします。
※いずれのデバイスでも、ネットワーク環境の安定した場所からご参加願います。
- ・ログイン用URL等を連絡責任者様に4月16日（金）頃までに送付させていただきますので、研修日前に、必ず到着確認をお願い致します。なお、ログイン用URLへの入室は、各参加者のみとさせていただきます。
- ・その他受講時の留意点は、別途申込受付時にご案内致します。

【募集対象・人員】 20名程度 外国人の方で、日本語で仕事をされている方
（日本語で簡単な日常会話ができる方、帰国子女の方を含む）

【受講料】 ユーザ協会会員（他地区協会含む）：税込3,300円/人 一般：税込4,400円/人
※申込にあたり、会員かどうか、不明な場合はお問合せください。

【講師】 石亀 美夜子 氏（合同会社 石亀美夜子オフィス）

【申込方法】 4月14日（水）までに、ユーザ協会東京支部のホームページよりお申し込みください。
<https://www.pi.itua.or.jp/tokyo/>⇒イベント情報⇒電話対応研修 ⇒『外国人向け電話対応研修会』

【支払方法】 受講料は事前振込です。4月16日（金）までに下記口座にお振り込み願います。
みずほ銀行新橋支店 普通 4912809 ユーザキョウカイミナトチクキョウカイ
※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。

【その他】 ・定員に満たない場合、または、新型コロナウイルス感染症の状況によっては、講座を中止する場合がありますので、予めご了承ください。

- ・本講座の撮影・録音・録画は禁止とさせていただきます。
- ・Zoomでの受講には通信料が発生します。
- ・Zoomでの受講にあたり生じたいかなる問題や損害、費用について、当協会は一切の責任を負いかねます。予めご了承ください。

【問合せ先】 （公財）日本電信電話ユーザ協会 港・東京南地区協会 事務局：菊池・河野
TEL 03-3740-9401 E-mail: utminato@jtua.or.jp

プライバシーポリシー（プライバシーに関する公益財団法人日本電信電話ユーザ協会の確約）

公益財団法人日本電信電話ユーザ協会は、常日頃より関係者の情報を厳正に管理し、プライバシー保護に努めています。ユーザ協会は、関係者様の個人情報は当協会の定款に基づく事業目的以外には、使用致しません。