

2025年度における具体的な取り組み

事業活動内容	実施予定時期	会員費用
1. ICT活用推進等事業 (1) セミナー・講演会 ① ICTセミナー(中国地域限定) ② ICTオンライン講座 ③ ICTオンラインセミナー (2) e-ラーニングサービス (3) 情報通信に関する最新情報の提供 ① 「テレコム・フォーラム」誌の配布 ② 鳥取支部HP及び機関誌へのチラシ折り込み実施 ③ 鳥取支部ニュース発行 2. テレコミュニケーション教育事業 (1) 電話対応コンクール ① 電話対応コンクール事前研修(オンライン録画) ② 県予選会(リモート形式) ③ 電話対応コンクールサポート研修 オンライン開催(会場:エースバック未来中心) ④ 鳥取県大会(県代表選考会) ホテルニューオータニ鳥取 ⑤ 2025年度 電話対応コンクール全国大会 宮城県仙台市・仙台プラザホール (2) 「2025年度 企業電話対応コンテスト」 ① 申込受付 5月1日～7月20日 (3) 企業電話診断 (4) 電話対応技能検定 <検定試験> ① 4級(I B T方式) ② 4級(集合/ペーパー方式) ③ 3級(集合) ④ 2級(集合) ⑤ 1級(集合) <講習> ① 3級講習(集合/米子市文化ホール) ② 2級講習(オンライン/鳥取市福祉文化会館) ③ 1級講習(オンライン/エースバック未来中心) (5) ビジネスマナー・電話対応研修 ① 新入社員向け(鳥取・倉吉・米子) ② クレーム対応(オンライン) ③ 高齢者シニア対応(オンライン) ④ 会員事業所への出前研修 ⑤ 他支部主催の研修	① 11月予定 ② 4月、6月、8月、10月、12月、2月 ③ 5月、7月、9月、11月、1月、3月 (2) 毎月 ① 毎月 ② 毎月 ③ 随時 ① 5月～9月 ② 7月23日・24日・25日(選択可) ③ 9月9日・10日(選択可) ④ 9月24日 ⑤ 11月14日 ① 7月下旬～9月中旬 (3) 随時 ① 6月～偶数月 ② 7月、11月、3月 ③ 7月2日 ④ 6月4日 ⑤ 8月6日 ① 6月18日・19日 ② 5月14日・15日 ③ 7月16日・17日 ① 4月23日、24日、25日 ② 調整中 ③ 調整中 ④ 随時 ⑤ ※下表のとおり	無料 (割引) 有料 ※講習(割引) 有料 (割引) 有料

開催月	研修カテゴリー	研 修 名 / (予定講師名)	主催組織 (運営主管)
5月	営業力強化研修	★各種応対力強化研修(聴く力強化) / (Office Polaris 白井裕美)	東京支部
5月	営業力強化研修	★各種応対力強化研修(インプロ力強化) / (アルファヴィジョン㈱ 杉山 博美)	東京支部
5月	営業力強化研修	★各種応対力強化研修(インサイト発掘&プレゼン力) / (㈱ドゥファイン 楠田奈美)	東京支部
5月	営業力強化研修	★各種応対力強化研修(要約力強化) / (アルファヴィジョン㈱ 杉山 博美)	東京支部
5月	ビジネスメール基本研修	ビジネスメール研修 / (㈱アイ・コミュニケーション 直井章子)	東京支部
7月	英語応対基礎研修	英語電話応対研修	広島支部
9月	クレーム応対(初級)研修	★クレーム応対研修(STEP1) / ((有)カスタマーケアプラン 中村 友妃子)	東京支部
9月	クレーム応対(初級)研修	★クレーム応対研修(STEP2) / ((有)カスタマーケアプラン 中村 友妃子)	東京支部
11月	クレーム応対(中・上級)研修	★クレーム応対研修(STEP3) / ((有)カスタマーケアプラン 中村 友妃子)	東京支部
11月	クレーム応対(難渋)研修	★クレーム応対研修(STEP4) / ((有)カスタマーケアプラン 中村 友妃子)	東京支部
11月	アンガーマネジメント研修	カスハラ対策や上手に怒るためのアンガーマネジメント研修 / (office polaris 白井 裕美)	東京支部
1月	電話応対基礎研修	コールセンターにおけるシニア層への対応(仮) / ((合)オフィスシュエッテ 小野由美子)	東京支部
2月	英語応対基礎研修	英語電話応対基本研修 / (オフィスアランチャ㈱ 山本淳子)	東京支部
2月	コミュニケーション力強化研修	職場で活用できる心理学研修 / (フルオブライフ 小室 知津子)	東京支部
3月	コミュニケーション力強化研修	人を動かす話し方研修 / (office polaris 白井 裕美)	東京支部
調整中	コミュニケーション力強化研修	伝え方の処方箋(多様性理解のコミュニケーション) / (ActiveManagement)	東京支部
調整中	英語応対基礎研修	電話&メール対応特化! 初級ビジネス英語研修 / (ActiveManagement㈱)	東京支部
調整中	その他	<英語で学べる> 外国人従業員のための電話応対マナー研修 / (ActiveManagement㈱)	東京支部