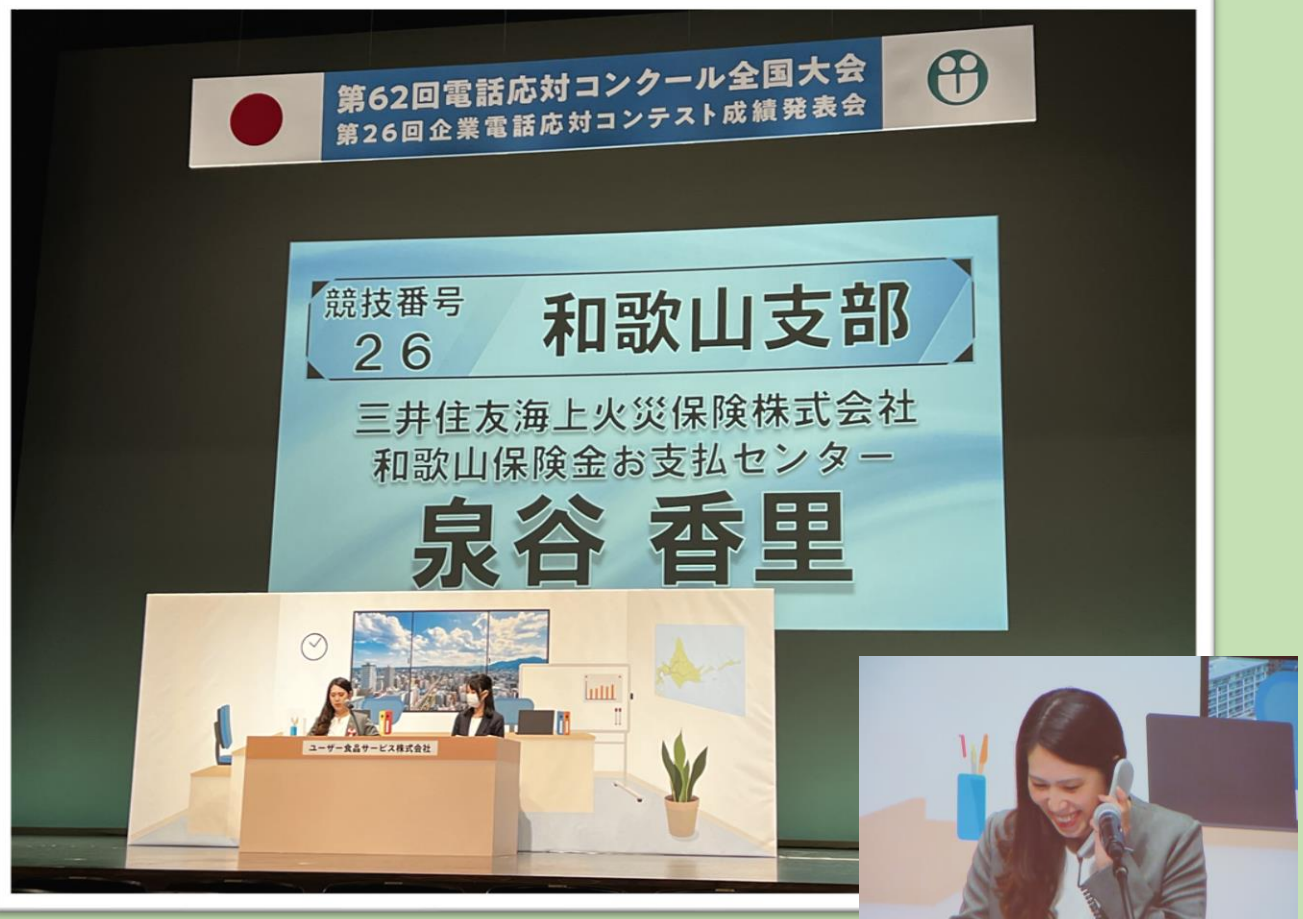


公益財団法人日本電信電話ユーザ協会
和歌山支部ニュース

No.398 2024年2月1日発行

発行所
〒640-8146和歌山県和歌山市一番丁5公園前ビル
公益財団法人日本電信電話ユーザ協会
和歌山支部
TEL:073-432-7788 FAX:073-432-7800
<https://www.pi.itua.or.jp/wakayama/>
発行責任者 大谷 幸治

2023年度 第62回電話対応コンクール全国大会を開催しました



**三井住友海上火災保険株式会社 泉谷 香里さん
お疲れさまでした！**

2023年10月20日（金）第62回電話対応コンクール全国大会が、北海道札幌市で開催され、和歌山支部からは三井住友海上火災株式会社 泉谷 香里さんが出場致しました。

惜しくも入賞は逃しましたが、初出場ながら並みいる全国の猛者に怯むことなく、堂々とした競技を披露されました。大会までの準備を通して、単に対応技能だけでなく、電話対応のマインドや責任感といったものが高まっていることが傍目にも実感できました。

今年も11月15日（金）高知市で開催の全国大会にむけて、7月2日の事前セミナーから講習（トレーニング）がスタートします。

自信を持って社を代表する社員の育成にきっと役立ちます。正式なご応募の案内は別途支部ニュース等で行いますが、皆さまからのご参加を心よりお待ちしております。

1. ウイルスメール攻撃への対応訓練サービス

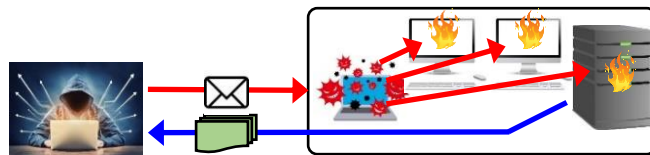
※ 正式名称: 標的型攻撃メール

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。

和歌山支部の会員様なら、
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・申し込み方法

※2023年度は、11回開催

第10回受付期間	2024年1月10日(水) ~ 1月25日(木) ※受付終了
第11回受付期間	2024年2月10日(土) ~ 2月25日(日) ※今年度最後のチャンス！
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	和歌山支部ホームページにある訓練バナーよりお申込み下さい。

2. インターネット学習「eラーニングサービス」

講座内容など詳細は、
ホームページをご覧ください。

いつでもどこでも、スマホでも！社員研修ができます！

社員は会社の「財産」です！
社員教育が必要と理解しながらも社員研修のやり方がわからない
「場所がない」など様々な課題が多いとお悩みの経営者の方々にご案内します。
インターネット学習「eラーニング」なら、**すべて解決します！**

ビジネススキル・ビジネスマナー・情報セキュリティ等、
4カテゴリー(49講座)をご用意！わかりやすい動画や
効果測定でしっかり学習できます！

和歌山支部の会員様なら、
毎月1回、最大20名様まで、無料で受講できます！

スマホは
コチラから

■ 開催スケジュール等

※2023年度は、11回開催

第10回 受付期間	2024年1月4日(木) ~ 1月18日(木) ※受付終了	第11回 受付期間	2024年1月25日(木) ~ 2月 8日(木)
実施期間	2024年2月15日(木) ~ 3月 8日(金)	実施期間	2024年3月10日(日) ~ 3月31日(日)

■ 申込みから受講 までの流れ

1 お申込み

和歌山支部のホームページ
『eラーニング体験サービス』
からお申込み下さい

2 受講

受講者がパソコン・スマホを使い
インターネットを利用して
学習できます

3 実施結果

受講終了後、
eラーニング実施
レポートをお送りします

再募集中！

共催 日本電信電話ユーザ協会
和歌山県経営者協会

もう怖くない、いざという時に堂々と！

応用編

『クレーム対応』セミナー



クレーム対応を基本から一步すすめて、クレームが起こったシーンを取り上げ、どのような対応を心がけて実践すればよかったか、最善の方法を導く考え方を学ぶ内容です。

10月に開催した「クレーム対応」セミナーの応用編です。

日 程

【紀南会場】 2024年3月7日（木）13:00～16:00
ガーデンホテルハナヨ（田辺市文里2-36-40）

【和歌山会場】 2024年3月8日（金）13:00～16:00
和歌山商工会議所（和歌山市西汀丁36）

講 師

依藤 由香（よりふじ ゆか）氏

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

- クレーム対応の基本（復習）
- クレームにつながるプロセスと顧客の心理
- 事例で学ぶクレーム対応のTPO
（グループワーク等を含む）
- これはNG！ここでSTOP！クレーム対応の見極め



参加費

- ・ユーザ協会和歌山支部会員 **無料**
- ・県経営者協会会員 3,300円（税込） ・ 一般 5,500円（税込）

※ユーザ協会への同時入会の場合は無料です

定 員

各会場15名 ※先着順定員になり次第締切です。

申込方法

裏面にある参加申込書に必要事項をご記入の上、FAXをお送りいただくか、ユーザ協会和歌山支部HPよりお申込み下さい。

<https://www.pi.jtua.or.jp/wakayama/> または「ユーザ協会和歌山」で検索

申込締切

2024年2月29日（木）

主 催

（公財）日本電信電話ユーザ協会和歌山支部／和歌山県経営者協会

お問合わせ先：ユーザ協会 TEL：073-432-7788 FAX：073-432-7800



FAX送信先：(公財)日本電信電話ユーザ協会
和歌山支部

受付FAX番号：073-432-7800

もう怖くない、いざという時に堂々と！
「クレーム対応（応用編）」セミナー
参加申込書

WEBからのお申込みは、

<https://www.pi.jtua.or.jp/wakayama/> または「ユーザ協会和歌山」で検索

事業所名			
区分	ユーザ協会会員 ・ 和歌山経営者協会会員 ・ 一般		
連絡責任者	部署		電話番号
	役職		FAX番号
	氏名		メールアドレス

A（紀南会場） 2024年 3月 7日（木）13：00～16：00

B（和歌山会場） 2024年 3月 8日（金）13：00～16：00

参加希望会場に○をつけていただき、参加者氏名をご記入下さい。

希望会場	A・B	フリガナ		希望会場	A・B	フリガナ	
		氏名				氏名	
	A・B	フリガナ			A・B	フリガナ	
		氏名				氏名	
	A・B	フリガナ			A・B	フリガナ	
		氏名				氏名	

参加の確定等は、後日折り返しご連絡いたします。ユーザ会員以外の方の参加費については研修当日に請求書をお渡しいたしますので期日までにお振込みをお願いいたします。

※お客様の個人情報は、本セミナーの参加申込受付処理及び今後のセミナー等の案内以外には使用いたしません。