

各 位

(公財) 日本電信電話ユーザ協会
北 海 道 支 部
支 部 長 岩 田 圭 剛

「2021年度 若手社員向け電話対応スキルアップ研修」のご案内について

拝啓、

平素はユーザ協会事業活動に格別のご支援とご協力を賜り厚く御礼申し上げます。

非接触型のコミュニケーションである電話対応は、新型コロナウイルス対策のひとつとして重要性が見直しされております。

弊協会は、北海道内で活躍される新人・若手社員の皆様にご活躍いただくための一助として、本研修を開催しますので、時節柄、お忙しい時期かと存じますが、多数ご参加くださいますようご案内申し上げます。

敬具

記

1. 開催日時 ①2022年2月22日(火) 9:00～17:30(予定)
 ②2022年2月24日(木) 9:00～17:30(予定)
2. 募集人数 各40名
 ※申込が5人未満の場合は開催を中止させていただく場合がございます。
 ※申込多数の場合は追加開催する場合もございます。詳しくは北海道支部HPで確認ください。
3. 開催方法 オンライン研修 (ZOOM 利用予定)
4. 予定講師 ①岡田 友子 氏(岡田プランニング)、山崎 美佳 氏(ピークライド)
 ②成田 裕美 氏他(有エスパス・マナーアカデミー)
5. 申込方法 北海道支部HP (<https://www.pi.jtua.or.jp/hokkaido/>) にて詳細をご案内しますので、ご確認の上、北海道支部HPで指定する申込手続きにて、お申込みください。
6. 申込締切 ①②: 2月16日(水)
7. 受講料 ユーザ協会会員: 無料
 上記以外 : 3,300円(税込)/1名
8. 振込期限 ①② 2月10日(木) ※振込手数料はご負担願います
9. 振込先口座名 (公財) 日本電信電話ユーザ協会 北海道支部 北洋銀行 本店営業部 普通 0997253

【本件に係るお問合せ先 (公財) 日本電信電話ユーザ協会北海道支部 事務局

e-mail: yuza-ho@jtua.or.jp 電話 011-281-6295 登坂・益塚】

若手社員電話対応スキルアップ研修カリキュラム

※研修内容は変更となる場合もございます

		研修内容	備考
8 : 45	オンライン接続開始時間		※研修前日までに、Zoom 接続先や研修資料等をメールにて送信しますので、接続方法に従いオンライン接続願います。
9 : 00	オリエンテーション	当日の説明 講師自己紹介 受講者自己紹介など	
9 : 30- 12 : 00	午前の部	電話対応マナー・ビジネスマナーの基本 ※新社会人セミナーの振り返りになります。 ✓ 教養ある社会人として欠かせない人格的マナー ✓ 発声・発音の基本	実技演習があります。
12:00- 13:00	(昼食休憩)		
13:00- 17:00	午後の部	電話対応スキルアップ研修 ✓ 話し言葉・聴くこと・話すこと・気遣うこと ✓ 敬語と言葉遣いの基本 ✓ 電話と対面コミュニケーションの違い ✓ 様々なコミュニケーションツールと電話メディアの特徴 ✓ 個人情報保護法（概要）	発声練習や実技演習もあります
17 : 00 ～17:30	アンケート・質疑応答		

※セミナー参加には、安定したインターネット接続環境に加えて、参加者 1 名に対して 1 台のパソコン、WEB カメラ、マイク・イヤホン（ヘッドセット可）をご準備ください。また、会議室等に小規模で集まる場合であっても実技指導の関係から 1 人 1 台のパソコンなどをご準備いただくようお願いします。

※受講生は、新型コロナウイルス感染症対策（北海道の提唱する新北海道スタイルなど）に万全を期していただくようお願い致します。

※Zoom 等の接続方法等は委託先会社から個別に案内があります。