２０２３年３月吉日

会員各位

（公財）日本電信電話ユーザ協会
北　海　道　支　部

２０２３年度ビジネスマナー・オンライン研修の年間スケジュールのお知らせ

謹啓

時下、益々ご清祥の段、お慶び申し上げます。平素は、弊協会事業にご理解とご協力を賜り、厚く感謝を申し上げます。

新型コロナ感染症の感染対策の一つとして始めたオンライン研修も２０２３年度は、研修メニューの充実を図り、以下のとおり開催することとなりましたのでお知らせさせていただきます。

弊協会のビジネスマナー系の研修は、コミュニケーションの基礎から応用コミュニケーションまで、準公的資格である「電話応対技能検定」の級別講習カリキュラムから設定しており、実務者の資格取得を支援する内容となりました。

会員の皆様におかれましては、採用以降の社員の育成段階に併せて幣協会のオンライン研修、及び電話応対技能検定資格取得をご活用いただければ幸甚です。

謹白

1.　ビジネスマナー系研修（オンライン）

（*1*）　～新社会人のかた～　電話応対・ビジネスマナー研修

①開催日程

	日程	料金（税込）	募集時期（予定）
第１回	2023.4.18（火）　9:00～17:00 目途	会員無料 （1 回 3 名迄） 一般 3,300 円	2023.3.1-4.13 頃
第２回	2023.4.26（水）　9:00～17:00 目途		2023.3.1-4.20 頃
第３回	2023.5.16（火）　9:00～17:00 目途		2023.4.1-5.11 頃
第４回	2023.5.18（木）　9:00～17:00 目途		2023.4.1-5.11 頃
第５回	2023.6.13（火）　9:00～17:00 目途		2023.5.1-6.8 頃
第６回	2023.6.15（木）　9:00～17:00 目途		2023.5.1-6.8 頃

②カリキュラム（予定）

	カリキュラム	備考
午前	・オリエンテーション(自己紹介含む) ・ビジネスマナーの基礎	発声練習・グループ討議があります
午後	・ことばの基本（敬語・発声） ・電話応対マナーの基礎 ・新時代（SNS/テレワーク）のリテラシー	

③募集人数（各回）

40 名（計 6 回　240 名）

④その他

講習料金を所定の口座へ振込されたことを確認した時点で契約成立となりますので、請求書は発行致しかねます。領収書が必要な方は、お申込み時に「領収書要」と記載してください。

（2） ～若手社員のかた～ ビジネスマナー研修

①開催日程

	日程	料金（税込）	募集時期（予定）
第１回	2023.11.15（水） 9:00～17:00 目途	会員無料 （1 回 3 名迄） 一般 3,300 円	2023.10.1-11.9 頃
第２回	2023.12.13（水） 9:00～17:00 目途		2023.11.1-12.7 頃
第３回	2024. 1.17（水） 9:00～17:00 目途		23.12.1-24.1.11 頃

②カリキュラム（予定）

	カリキュラム	備考
午前	・オリエンテーション(自己紹介含む) ・電話応対マナー・ビジネスマナーの基本 ※新社会人向けの復習になます。	発声練習・グループ討議があります
午後	・電話応対スキルアップ研修 -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の特徴 -個人情報保護法（概要）	

③募集人数

40 名（計 3 回 120 名）

④その他

講習料金を所定の口座へ振込されたことを確認した時点で契約成立となりますので、請求書は発行致しかねます。領収書が必要な方は、お申込み時に「領収書要」と記載してください。

（3） ～実務者のかた～ 応対スキルアップ研修

①開催日程

		日程	料金（税込）	募集時期（予定）
前期	第１回	2023.6.21（水） 9:00～17:30	会員無料 （1 回 3 名迄） 一般 3,300 円	2023.5.1-6.14
	第２回	2023.8.23（水） 9:00～17:30		2023.7.1-8.16
	第３回	2024.2.14 （水） 9:00～17:30		2024.1.4-2.7
後期	第１回	2023.6.22（木） 9:00～17:30	会員無料 （1 回 3 名迄） 一般 3,300 円	2023.5.1-6.14
	第２回	2023.8.24（木） 9:00～17:30		2023.7.1-8.16
	第３回	2024.2.15 （木） 9:00～17:30		2024.1.4-2.7
実技	第１回	2023.7.5 （水） 14:00～	5,500 円@人	2023.5.1-6.28
	第２回	2023.11.1（水） 14:00～		2023.9.1-10.25
	第３回	2024.3.6 （水） 14:00～		2024.1.4-2.28

②カリキュラム（予定）

	カリキュラム	備考
前期	・教養ある社会人として欠かせない人格的マナー ・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 ・発声・発音の基本/電話と対面コミュニケーションの違い ・個人情報保護法（概要）	前期・後期を単独で受講することができます。
後期	・教養ある社会人として欠かせない人格的マナー	

	・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 ・電話応対の基礎 ・電話の受け方かけ方、取り次ぎ、伝言	※もし検 3 級講習受講済証（検定試験日が有効期間内に限る）の方は実技のみ受講も可能です。
実技	・電話応対技能検定実技試験受験者への対策演習となります（1名 15 分程度）	電話応対技能検定 3 級試験申込者限定です

注：前期・後期・実技を全て受講すると電話応対技能検定 3 級講習 15 時間が受講済となります。

③募集人数

前期・後期・実技演習ともに各 20 名　　※最小催行人数（10 名）があります。

④その他

講習料金を所定の口座へ振込されたことを確認した時点で契約成立となりますので、請求書は発行致しかねます。領収書が必要な方は、お申込み時に「領収書要」と記載してください。

（4）　～リーダー層を目指すかた～　コミュニケーションスキルアップ研修

①開催日程

		日程	料金※（税込）	募集時期（予定）
前期	第1回	2023. 8.3　（木）　9:00～17:30	会員 3,300 円 一般 5,500 円	2023.6.1-7.26
	第2回	2023.11.8　（水）　9:00～17:30		2023.10.1-11.1
後期	第1回	2023. 8.4　（金）　9:00～17:30	会員 3,300 円 一般 5,500 円	2023.6.1-7.26
	第2回	2023.11.9　（木）　9:00～17:30		2023.10.1-11.1
実技	第1回	2023.10.4　（水）　14:00～	5,500 円@人	2023.6.1-7.26
	第2回	2023.12.6　（水）　14:00～		2023.10.1-11.1

※会員料金適用は1会員 2 名まで、前期・後期・実技を全て受講すると電話応対技能検定 2 級講習 15 時間が受講済となります

②カリキュラム（予定）

	カリキュラム	備考
前期	・電話応対の応用/伝え方・聴き方の基本 ・日本語の特徴 ・電話応対のアサーションの基礎 ・電話応対のカウンセリングの基礎 ・個人情報保護法（応対者事例によるグループワーク）	前期・後期を単独で受講することができます。 ※もし検 2 級講習受講済証（検定試験日が有効期間内に限る）の方は実技のみ受講も可能です。
後期	・電話応対の応用 ・伝え方・聴き方の基本 ・日本語の特徴 ・電話応対のメディエーションの基礎	
実技	・電話応対技能検定実技試験受験者への対策演習となります（1名 15 分程度）	電話応対技能検定 2 級試験申込者限定です

③募集人数

前期・後期・実技演習ともに各 20 名　　※最小催行人数（5 名）があります

④その他

講習料金を所定の口座へ振込されたことを確認した時点で契約成立となりますので、請求書は発行致しかねます。領収書が必要な方は、お申込み時に「領収書要」と記載してください。

（5） ～指導者を目指すかた～　応用コミュニケーション研修

①開催日程

	日程	料金※（税込）	募集時期（予定）
前期	2024.1.17（水）　9:00～17:30	会員 3,300 円 一般 5,500 円	2023.12.1-24.1.11
後期	2024.1.18（木）　9:00～17:30	会員 3,300 円 一般 5,500 円	2023.12.1-24.1.11
実技	2024.2.7　（水）　14:00～	5,500 円@人	2023.12.1-24.1.11

②カリキュラム（予定）

	カリキュラム	備考
前期	・クレーム電話応対/伝え方・聴き方の応用/電話応対のアサーションの応用/電話応対のカウンセリングの応用）	前期・後期を単独で受講することができます。
後期	・クレーム電話応対/クレーム・紛争に関する法的知識/伝え方・聴き方の応用/電話応対のメディエーションの応用	
実技	・電話応対技能検定実技試験受験者への対策演習となります（１名 15 分程度）	電話応対技能検定 1 級試験申込者限定です

注：前期・後期・実技を全て受講すると電話応対技能検定 1 級講習 15 時間が受講済となります

③募集人数

前期・後期・実技演習ともに各 20 名

④その他

講習料金を所定の口座へ振込されたことを確認した時点で契約成立となりますので、請求書は発行致しかねます。領収書が必要な方は、お申込み時に「領収書要」と記載してください。

2. 留意事項

（１） お申込みにあたって

a. 日程や研修内容等は変更となることもございます。詳細を北海道支部会員用ページ（https://jtua-hk.org/member/）にてご確認の上、お申込みください。

b. 講習料金がかかる場合、弊協会が料金の受領を確認した時点をお申込み手続き完了としますので、お申込み後、速やかにお支払いください。（※振込手数料はお申込み者がご負担ください）

【講習料金振り込み先】

（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

※講習料金は申込募集締切日までにお支払いください。

（２） オンライン受講にあたって

a. 本セミナーは、講師のいる会場から、インターネット経由で行うオンラインセミナーとなります。オンラインは「Zoom」のアプリを使用します。

b. 通信料を消費します。スマートフォンや通信機能付きタブレット等の場合 Wi-fi 環境でのご視聴を推奨いたします。充電にもご注意ください。

c. 本セミナーの受講に必要な機器・設備・インターネット接続およびソフトウェア等は受講者の責任と費用で用意、操作するものといたします。

d. 参加者 1 名に 1 台のパソコン等端末、WEB カメラ、イヤホンマイクまたはヘッドセットが必要となります。

【本件に係る連絡先　（公財）日本電信電話ユーザ協会　北海道支部　担当：村田・益塚・上澤　011-281-6295】