

平成29年4月吉日

各 位

(公財) 日本電信電話ユーザ協会 岩内地区協会  
会長 辻 庄嗣

## 『ビジネスマナー・電話対応研修』開催のご案内

拝啓

会員の皆様におかれましては益々ご清祥のこととお喜び申し上げます。

平成29年度の『ビジネスマナー・電話対応研修』を岩内商工会議所様のご後援をいただき、下記のとおり開催いたしますので、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 平成29年4月27日(木) 13:20~16:30
2. 開催場所 岩内商工会議所 2階 大会議室  
(岩内町字万代47-1 TEL:0135-62-1184)
3. 参加人数 20名程度(新入社員、中堅社員等どなたでも受講できます)
4. 講師 エヌ・ティ・ティ・ソルコ&北海道テレマート株式会社  
電話対応・接客マナーインストラクター 菊池 麻登香 氏
5. 内容 「電話対応」・「来客対応」の基本を習得します。  
詳細は裏面を参照願います。
6. 申込方法 別紙の参加申込書に必要事項を記入の上、FAXにて送付願います。
7. 申込期限 平成29年4月19日(水)
8. 受講料 ①ユーザ協会会員 無料  
②商工会議所会員 2,000円  
③上記会員以外 6,000円
9. その他 筆記用具を持参願います。



通信系サービスの問い合わせ・注文受付センタにて10年間、新人育成やコールセンタの品質管理業務にあたる。インストラクタとしても、「電話対応研修」や「クレーム対応研修」を担当。  
平成25年に「電話対応技能検定 指導者級」を取得し、電話対応コンクールの指導や、社内の電話対応技能検定を主に実施。平成28年9月より、専任講師として、お客様のご希望・ご要望に合わせた研修を行っている。

以上

### <お問い合わせ先>

(公財) 日本電信電話ユーザ協会 南後志地区協会事務局(担当:山岡)  
〒060-0042 札幌市中央区大通西14丁目7 NTT大通14丁目ビル  
TEL:0800-800-3707 FAX:011-280-7005

# 『ビジネスマナー・電話対応研修』カリキュラム

平成29年4月27日(木)

(公財)日本電信電話ユーザ協会 岩内地区協会

## 13:20 ◆オリエンテーション

### 1. 配慮ある社会人と言われるためのビジネスマナーの基本

- (1) マナーとは
- (2) 第一印象の重要性と身だしなみ
- (3) 挨拶とお辞儀
- (4) 言葉遣い

### 2. 相手に伝わる聴き方・話し方の基本

- (1) 日本語の特徴
- (2) 聴き方
- (3) 話し方

### 3. 電話でのコミュニケーションの基本

- (1) 電話対応の基本マナー
- (2) メモの取り方
- (3) より伝わるための発声・発音
- (4) 電話の受け方・かけ方
- (5) クレーム対応のポイント

### 4. 明日から使える電話対応の実践

- 設定1 (電話を受ける)
- 設定2 (電話をかける)
- ロールプレイング (録音・再生・講師コメント)

## ◆まとめ・質疑応答

## 16:30 終了

【別紙】

## 『ビジネスマナー・電話応対研修』 参加申込書

開催日時:平成29年4月27日(木) 13:20~16:30

開催場所:岩内商工会議所 2階 大会議室

(岩内町字万代47-1 TEL:0135-62-1184)

(公財)日本電信電話ユーザ協会 岩内地区協会

会員事業所(会社)名: _____ (□ユー協 □商工会議所 □一般)					
連絡責任者 役職: _____ 氏名: _____			連絡責任者連絡先 TEL: _____ FAX: _____		
参加者	氏名	ふりがな(必須)	性別	所属部署	勤続年数
①			男・女		
②			男・女		
③			男・女		
④			男・女		
⑤			男・女		

※会社名の(□ユー協 □商工会議所 □一般)に☑願います。

### 【申し込み先】

**FAX番号:011-280-7005**

(公財)日本電信電話ユーザ協会 岩内地区協会事務局(担当:山岡)

TEL:0800-800-3707

**※お申込み期限:平成29年4月19日(水)**

●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、常日頃より関係者様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。

公益財団法人日本電信電話ユーザ協会は、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。