

(公社) 消費者関連専門家会議 (ACAP) 主催

新任者向け

電話対応スキルアップ研修【WEB開催】

◆日時 2021年6月8日(火) 13:00~17:00

今回の「新任者向け 電話対応スキルアップ研修」は、Zoomを使用したWEB開催です。

皆さまの会社内やご自宅でご受講いただきます。

必ずシステム要件(本案内P. 3)をご確認くださいますようお願いいたします。

- ・カメラ・マイク機能をオンにしてご参加ください。
- ・事前(6/2 11:00~11:30)に接続テストを行います。詳細はお申込み確定後にお知らせいたします。

お客さま対応に関する基本講座です。電話対応における言葉遣いの基礎はもちろん、お客さまから信頼される話し方など、通常の研修では習得しにくい部分まで、トータルに実践的に学びます。声の出し方、話し方、滑舌を良くする方法など感じのよい1次対応法を実技中心に学びます。職場ですぐに実践できる内容です。

◆スケジュール

12:45~13:00	受付
13:00	<オリエンテーション> ・講師紹介 ・研修の目的・進め方
	<CS マインドの醸成／基本対応スキル> ・CSとは ・基本マナーの習得 ・音声表現の大切さ 💡 対応表現力をつけるため、基本マナー、正しい言葉遣いと声の表情を見直します
	<コミュニケーションスキル> ・聴くスキル ・話すスキル ・言葉遣いの大切さ 💡 共感していることを伝える「傾聴スキル」、お客さまに納得いただきやすい「話し方」を習得します
	<ロールプレイング> 💡 実践ロールプレイングでは、「お客さまからの電話受付」を2人一組になり、練習します。自分自身の対応をお客さまの耳で客観的に見つめ直します
	<まとめ・質疑応答>
17:00	<閉講>

◆実施概要

◆日 時	2021年6月8日(火) 13:00~17:00 12:45には入室ください。出欠確認をいたします。
◆会 場	ビデオ会議ツール「Zoom 会議」を使用いたします
◆対 象	新任者および電話対応の基礎を学び直したい方 ※ 研修やコンサルティングを業とする企業および個人でのお申込はご遠慮願います。
◆定 員	20名 <最少催行人数 10名> ※最少催行人数に達しなかった場合には中止となる可能性がございます。 万が一、中止となる場合は1週間前までにご連絡いたします。
◆締 切	5月25日(火) お申し込み順に承り、定員になり次第締め切り
◆受 講 料	正会員および正会員の所属企業社員は 15,400 円、未加入企業の方は 23,100 円 ※ ACAP会員の関連企業は未加入企業扱いとなります。 ※ 受講料には、テキスト代および消費税を含みます。
◆申込方法	ACAPホームページよりお申し込みください。
◆そ の 他	<ul style="list-style-type: none"> ・Zoom 配信先は株式会社 JBM コンサルタントの大阪事務所からとなります。 ・接続確認を行った方で研修会社サイドのトラブルで未接続となった方へは返金しますが、接続確認を行わなかった方への返金はいりませんのでご注意ください。 ・受け付けた方には案内状とご受講確認チェックシート等をメール添付でお送りいたします。 ご受講確認チェックシートはご返信願います。 ・受講料のお振込は、6月末日までにお願いいたします。 ・キャンセル料につきましては、6月4日までは2,000円、6月7日以降は受講料全額を徴収させていただきます。テキストは6/1に郵送でお送りします。6/1以降のキャンセルにつきましては、資料代2,000円もお支払いいただきますのでご承知おきください。 ・録音・録画・写真の撮影はご遠慮ください。

講師紹介



玉本 美砂子(たまもと みさこ) 株式会社 JBM コンサルタント 代表取締役

ヤマハの営業ウーマンとして第一線で実績を上げる。同社での部下指導の経験を通して、教育により人が成長していく姿にやりがいと喜びを感じ、生涯の仕事とする。その後独立し、株式会社 JBM コンサルタントを設立する。研修事業の他にアウトソーシング事業を展開するなど活躍の幅も広い。現場に即した経験を存分に活かした実践的な研修内容と、熱意あふれるパワフルな指導力は受講生からの評判も高い。公益財団法人日本電信電話ユーザ協会主催の電話対応コンクール全国大会の審査員としての実績や、「コンタクトセンターアワード」の審査員の実績あり。一般社団法人日本コンタクトセンター 教育検定協会副理事長を務める。

Zoom を使用した研修のご準備について(システム要件)

- ※PC 環境やインターネット環境が研修の進行に大きく影響します。必ずご確認をお願いいたします。
- ※各ご受講の PC・システム要件は、貴社内の IT・システム関連部署にご確認ください。
- ※Zoom のご利用にあたり制限がかけられていないか、事前にご確認をお願いいたします。
- ※通信速度のご確認はご受講の環境にてテストをお願いいたします。
- ※職場でご受講いただく場合は、周囲の方の声や作業している音が入らないようにご配慮ください。

システム・ネットワーク要件	推奨(値)
インターネット接続	有線、またはワイヤレス(3G または 4G/LTE)
スピーカー/マイク/カメラ	内臓、USB プラグイン、またはワイヤレス Bluetooth
PC オペレーティングシステム	Mac macOS X と macOS 10.9 以降 Windows Windows 10/8 または 8.1/7/Windows Vista with SP1 以降/ Windows XP with SP3 以降 その他 Ubuntu 12.04 またはそれ以降、Mint 17.1 またはそれ以降 Red Hat Enterprise Linux 6.4 またはそれ以降 Oracle Linux 6.4 またはそれ以降、CentOS 6.4 またはそれ以降 Fedora 21 またはそれ以降、OpenSUSE 13.2 またはそれ以降 ArchLinux(64 ビットのみ)
モバイル ※できるだけPC でのご準備をお願いいたします	Win 8.1 以降が動作している Surface PRO 2 以降の Surface タブレット、iOS と Android デバイス、BlackBerry デバイス
ブラウザ	Windows IE 11 以降、Edge 12 以降、Firefox 27 以降、Chrome 30 以降 Mac Safari 7 以降、Firefox 27 以降、Chrome 30 以降 Linux Firefox 27 以降、Chrome 30 以降
プロセッサ	最小 シングルコア 1GHz 以上/ 推奨 デュアルコア 2GHz 以上 (i3/i5/i7 または AMD 相当)
メモリ	推奨 4Gb
帯域幅	Zoom 推奨 1.5Mbps / 1.5Mbps(上り/下り) 研修推奨 5Mbps / 10Mbps(上り/下り)

※参考 <https://support.zoom.us/hc/ja/articles/201362023-Windows-macOS-Linux>