

(公社) 消費者関連専門家会議 (ACAP) 主催

WEB 研修 電話対応スキルアップ研修

◆日時 2023年6月16日(金) 13:00~17:00

今回の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せようをお願いいたします。

- ・カメラ・マイク機能をオンでご参加ください。
- ・下記日程で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。
第1回 6月14日(水) 11時 開始 (11時までにログイン願います) ※20分程度
第2回 6月15日(木) 11時 開始 (11時までにログイン願います) ※20分程度

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。 相互にフィードバックにより、対応の強み・弱みを明確にします。
	<まとめ・質疑応答>
17:00	<閉講>

◆実施概要

◆日 時	2023年6月16日(金) 13:00～17:00 12:45 からご入室いただけます。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	6月5日(月)
◆受 講 料	正会員および正会員の所属企業社員は 17,600 円、未加入企業の方は 25,300 円 会員の関連企業は未加入企業扱い。受講料は資料代、消費税込です。
◆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、7 月末日までにお願いいたします。 ・テキストは 6 月 9 日(金)に郵送でお送りします。 ・キャンセル料につきましては、6 月 9 日～6 月 14 日は資料代として2, 000円 6 月 15 日以降は受講料全額を徴収させていただきます。 ・録音・録画・写真の撮影はご遠慮ください。

講師紹介



中尾 知子（なかお ともこ）株式会社 JBM コンサルタント 主席講師

大手損害保険会社にて人事・採用・教育担当として十数年にわたり実績を積む。社内研修を通じ、企業内人材育成の重要性を実感すると共に、人の成長をサポートしたいとの思いから現在に至る。

現在、株式会社 JBM コンサルタント専属主席講師として、さまざまな業種の企業・団体に講演や研修を行うかたわら、後進講師の育成、統括業務にたずさわる。リーダーシップ、顧客満足、クレーム対応、インストラクター養成、コールセンター階層別研修など、数多くの研修を遂行中。交流分析やNLP等の心理学的なアプローチも備えた研修を得意としている。

鋭い洞察力で受講生の可能性を引き出すセミナーには定評がある。

《主な研修実績企業》

「大手通信グループ」・「大手電力会社」・「大手損害保険会社」・「大手生命保険会社」・「大手運輸会社」・「大手流通グループ」・「大手自動車メーカー」・「大手製造メーカー」・「大手旅行会社」・「大手製薬会社」・「公益財団法人」・「官公庁」等、多数

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	内蔵、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>