

各 位

平成30年2月吉日

(公財)日本電信電話ユーザ協会  
旭川地区協会  
会長 大沼克己

## 『接客対応マナー研修』、『新入社員フォローアップ研修』開催のご案内

拝啓 時下ますますご清栄のこととお喜び申し上げます。  
日頃よりユーザ協会事業活動につきまして、格別のご理解とご協力を賜り厚くお礼申し上げます。  
さて、平成29年度事業の『接客対応マナー研修』及び『新入社員フォローアップ研修』を下記のとおり開催いたします。  
時節柄、大変お忙しいことと存じますが、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. 【接客対応マナー研修】 ※カリキュラムは2回とも同じです  
(1)開催日時 平成30年3月7日(水)、3月26日(月) 10:00~16:30 受付開始9:40  
(2)講師 後藤 智恵 氏 (コミュニケーションパートナー「ピュア」代表)  
(3)参加対象 どなたでも参加できます(過去に受講された方も対象)
2. 【新入社員フォローアップ研修】 ※カリキュラムは2回とも同じです  
(1)開催日時 平成30年3月27日(火)、3月28日(水) 13:00~17:00 受付開始12:40  
(2)講師 庄司 直子 氏 (NTTソルコ&北海道テレマート株式会社)  
(3)参加対象 社会人となり2年以内
3. 共通事項  
(1)開催場所 NTT10条ビル 1F セミナールーム (旭川市10条通10丁目)  
(2)定 員 各回20名(先着)  
(3)受講料 ①日本電信電話ユーザ協会旭川地区協会会員:無料  
②一般(①以外の方):3,240円(税込み)/1名  
(4)申込方法 「参加申込書」に必要事項を記入の上、下記FAX番号に送付願います。  
FAX番号 0166-29-0417  
(公財)日本電信電話ユーザ協会 旭川地区協会事務局  
FAX送信後、事務局へ到着確認連絡をお願いします。  
電話番号 0166-20-5400  
研修内容、開催日をお間違えないよう注意してください。  
(5)その他 ①昼食は各自で用意願います。  
②駐車場はございません。公共交通機関等を利用してお越しください。  
③研修当日の連絡先:090-6995-5353 村田

### 【お問合せ先】

(公財)日本電信電話ユーザ協会 旭川地区協会事務局  
(NTT東日本-北海道 北海道北支店内)  
担当:村田 徹  
電話:0166-20-5400 FAX:0166-29-0417

# 1. 『接客対応マナー研修』参加申込書

## 【研修目的】

- ・お客様対応の力を、「接客」から「接客」へレベルアップする。
- ・お客様にご満足頂ける接客対応力を習得する。

## 【カリキュラム】 ※両日とも同じカリキュラムです。

- 10:00 オリエンテーション  
基本マナーの再確認と感じの良い対応  
・「接客」から「接客」へレベルアップする対応のポイント
- 12:30 昼食
- 13:30 お客様にご満足いただくために  
・CSとは  
・ホスピタリティとは  
顧客満足を高めるホスピタリティマインドをもった電話対応  
・お客様の心に寄り添い、心の声をきくためのポイント
- 振り返り  
アンケート
- 16:30 終了

## 【受講者関連情報記入欄】 受講希望日: 3月7日(水) 3月26日(月)

会社名		会員区分 (該当区分に「レ」印を記入願います)		
		<input type="checkbox"/> ユーザ協会会員 <input type="checkbox"/> 一般		
責任者	氏名(ふりがな)	所属・役職等	連絡先電話番号	
	( )		( ) -	
受講者	氏名(ふりがな)	所属	性別	年齢
	( )		男・女	歳
	( )		男・女	歳
	( )		男・女	歳

※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。ユーザ協会は、関係者様の個人情報、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。

# FAX番号 0166-29-0417

公益財団法人日本電信電話ユーザ協会 旭川地区協会事務局  
開催日:平成30年3月7日(水)、3月26日(月) 締切日:平成30年3月2日(金)

## 2. 『新入社員フォローアップ研修』参加申込書

### 【研修目的】

- ・入社後の職場生活を振り返りながら、社会人としての基本の大切さを再認識する。
- ・グループ討議を通して新入社員の職場での悩みや問題点を共有化し解決へと繋げる。

### 【カリキュラム】 ※両日とも同じカリキュラムです。

13:00 オリエンテーション

自分自身を振り返る

ビジネスマナーの再確認

- ・身だしなみ、態度等のチェック ・話し方、言葉づかい等のチェック
- ・事例を通じてマナーの必要性を再認識する

職場でのコミュニケーション

- ・聴くスキルを鍛える ・相手に伝わる話し方 ・「報告・連絡・相談」の再確認

職場で抱えている問題を解決するために

- ・仕事上の悩み、問題の把握 ・原因分析～解決策検討 ・今後の成長に向けて

自己啓発目標の作成

- ・今後に向けての自己啓発目標設定

振り返り

アンケート

17:00 終了

### 【受講者関連情報記入欄】 受講希望日：3月27日(火) 3月28日(水)

会社名		会員区分 (該当区分に「レ」印を記入願います)		
		<input type="checkbox"/> ユーザ協会会員 <input type="checkbox"/> 一般		
責任者	氏名(ふりがな)	所属・役職等	連絡先電話番号	
	( )		( ) -	
受講者	氏名(ふりがな)	所属	性別	年数
	( )		男・女	1年目・2年目
	( )		男・女	1年目・2年目
	( )		男・女	1年目・2年目

### ※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。ユーザ協会は、関係者様の個人情報、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。

**FAX番号 0166-29-0417**

公益財団法人日本電信電話ユーザ協会 旭川地区協会事務局

開催日：平成30年3月27日(火)、3月28日(水) 締切日：平成30年3月16日(金)