

『これだけは知っておきたい電話対応基礎講座』のご案内

～事務をしながら電話対応をされている方や新人の方～

日頃、ユーザ協会の事業にご支援・ご協力を賜り誠にありがとうございます。ユーザ協会では、職場で事務をしながら電話対応をされている方や電話対応を初めて行う方などに電話対応の基本を学ぶ講習会を集合形式で開催いたします。

【主な内容】

1. 電話対応の基本
 - ・電話の聴き方、話し方 ・第一声の重要性
2. 敬語と言葉づかいの基本
 - ・尊敬語と謙譲語の使い分け ・言葉づかいのポイント ・状況に合った言葉づかい
3. 臨機応変な対応
 - ・電話の取り次ぎ方 ・セールス電話の対処法 ・留守番電話にメッセージを残す場合 等

【開催日時】 2022年5月13日（金） ①13:30～15:00（13:15より受付）
②15:15～16:45（15:05より受付）

【会場】 渋谷区文化総合センター大和田 学習室2 （JR渋谷駅南改札を出て西口から徒歩5分）
住所：東京都渋谷区桜丘町23-21 <https://www.shibu-cul.jp/access>

【募集人数】 各回30名

【受講料】 ユーザ協会会員（他地区協会含む）は無料 非会員：税込1,000円/人
※申込にあたり、会員かどうか、不明な場合はお問合せください。

【講師】 臼井 奈美 氏（株式会社マナフィス）
※日本電信電話ユーザ協会 電話対応技能検定（もしも検定）指導者級



【申込方法】 5月11日（水）までに、ホームページの [申込フォーム](#) よりお申し込みください。
ユーザ協会東京支部ホームページ：<https://www.pi.itua.or.jp/tokyo/>

※新型コロナウイルス感染症等の状況によっては、オンライン研修に変更する場合があります。また、お申込み人数が極端に少ない場合は、講座を中止する場合があります。予めご了承ください。



【支払方法】 受講料は事前振込です。5月12日（木）までに下記口座にお振込みください。
《振込先》◆みずほ銀行 品川駅前支店 普通0561489

ザイ）ニホンデンシンデンフユーザキョウカイトウキョウシブ

※振込人氏名の先頭に、受講日0513をご入力下さい。（例：0513 会社名）

※振込手数料は貴社でご負担をお願い致します。領収書は銀行の「ご利用明細票」をもって代えさせていただきます。

【その他】

・本講座の撮影・録音・録画は禁止とさせていただきます。

【問合せ先】（公財）日本電信電話ユーザ協会 港・東京南地区協会 事務局：菊池・河野
TEL 03-6275-0831 E-mail: utminato@jtua.or.jp

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。