

<ご好評の声にお応えし、今年度も開催が決定しました！>

お客様対応基礎講座のご案内

～お客様対応のスキルを磨く基礎講座と異業種交流～

【日時】 平成28年2月16日(火) 13:30～17:00 (受付開始13:00)

【会場】 明治安田生命保険相互会社 新東陽町ビル2J-1会議室
東京都江東区東陽2-2-11 (詳細は別紙地図をご参照ください)

※当日のご連絡はこちらへ 090-9968-1122(事務局携帯)



2014年度開催風景

お客様対応業務の基礎を学び、様々な“気づき”と共に他業種・他企業の方々との交流を可能としたプログラムです。この機会にぜひ、日々の業務に役立つ情報をお持ち帰りください。

【対象者】

- ①お客様対応窓口業務1～2年目の新任の方(性別不問)
- ②お客様対応の基本を確認したい経験者の方(経験年数・性別不問)
- ③新人・後輩指導に活かしたい指導者の方(経験年数・性別不問)

※これまでの受講者の声から、今年度は対象者を拡げました

日本ヒーブ協議会は、いろいろな企業の消費者部門に働く女性が、生活者と企業のパイプ役としてより良い仕事をするために活動している一般社団法人です。

<http://www.heib.gr.jp/>

【プログラム】

第1部 電話対応基礎講座(聴くスキル・話すスキルを学ぶ)・約60分

お客様対応を実務としている会員が経験に基づく講義を行います

第2部 グループディスカッション(ワールド・カフェ形式)・約120分

他業種・他企業の方々との新しい形式でのディスカッションを通じて、「お客様対応のやりがいや悩み」を互いに確認し合い、自身のレベルアップにつながる課題を発見します

【定員】 20名 (上記【対象者】①の方を優先・ヒーブ会員も参加できます)

※定員に達した時点で受付終了

【参加費】 会員企業の方:2,000円 / 非会員企業の方:3,000円

(当日受付にてお支払いください 日本ヒーブ協議会より領収書を発行します)

【申込方法】 別途添付の申込用紙にご記入の上、下記までお申し込みください

<申込・問合せ先> 一般社団法人日本ヒーブ協議会 事務局
渋谷区代々木2-30-4 C-002
電話:03-6869-0428
E-mail : heib-jimukyoku@heib.gr.jp
開局日:月・火・木・金 12:00～17:00

参加申込締切 : 平成28年2月2日(火) 必着

【備考】 録音・写真撮影はご遠慮ください

【受講者コメント】

- ◆グループディスカッションは、立場は違えどもフリーに本音を話すことができ、共有・共感が出来たと思います。もう少し時間が欲しいと感じたくらいでした。また、開催者の方々の細かな御配慮が感じられる温かい講習会であり、こうしたお心遣いはやはり女性ならではの素晴らしい特性と感じました。(家電メーカー 男性)
- ◆対応スキルには、話すチカラだけではなく、聴くチカラも重要なんだという事を再認識しました。また話すスキルとしては「えーっと」「あー」と言ってしまう癖が絶対に治らなと思って少し諦めかけていましたが、意識して頑張っていきたいと思える機会になりました。(保険会社 女性)
- ◆お客様対応にあたる意義・醍醐味について、改めて振り返ることができました。お客様の気持ち・心と接する対応をしてみたいです。また、他業種の方の状況や対応方法についても参考になりました。(機械メーカー 女性)

【受講者の上司コメント】

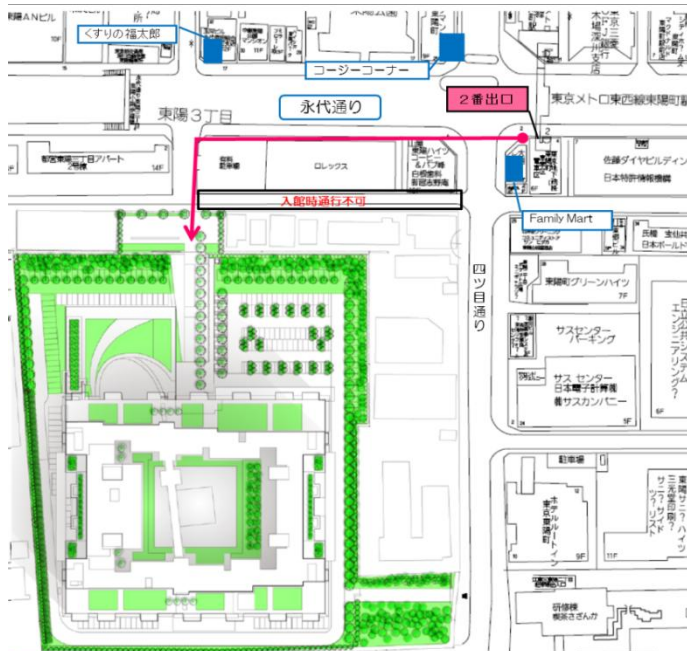
- 異業種・他企業とのグループディスカッションを通じて、同じ業務を行っている方々の思いや考えを聞くことにより、刺激を受けて欲しく参加させました。お客様対応の重要性や各社の運用の違いなどを肌で感じ、今後につなげて欲しいと思います。(食品飲料会社 課長)
- お客様対応の基礎は、外部研修と実践を繰り返すことにより身に付くものと思っております。他企業・団体の同じ立場の方と業種を超えて研修を受講することは、受講者本人はもとより会社としてとても良い刺激になると考えます。またの機会がありましたら、他のメンバーも参加させたいと思います。(化学品メーカー グループ長)
- 今回、このような機会をいただき感謝しております。経験が浅いメンバー2名を先に参加させていただき、所属内のフィードバックをした後に、ベテラン層の参加もでき、それぞれの立場で感じ、日々の業務に活かしています。狭い世界での見方にならないように、今後もこのような機会があれば参加させたいと思います。(保険会社 センター長)

明治安田生命 新東陽町ビル案内図

住所: 東京都江東区東陽2-2-11 当日連絡先: 090-9968-1122(事務局携帯)

アクセス:

東京メトロ・東西線 東陽町駅 徒歩5分



<道順案内>

東陽町駅2番出口を出てすぐ左の信号を渡り、永代通り沿いにまっすぐお進みください。有料駐車場を左折すると、「明治安田生命新東陽町ビル」があります。メインゲートを通り、1階エントランス左側のエスカレーターで2階にお越しください。

<企画・運営>

日本ヒーブ協議会 お客様対応を考える分科会 メンバー社名・所属(外部機関の所有資格)

味の素(株)お客様センター(消費生活アドバイザー)／アフラック お客様サービス推進部「お客様の声」運用課長／アロン化成(株)ライフサポート事業部 お客様相談室／キリン(株)CSV本部 コーポレートコミュニケーション部 お客様相談室／サントリーウェルネス(株)CRM推進部 スペシャリスト(CSスペシャリスト検定スペシャリストレベル)／(株)資生堂 お客様センター マネージャー(消費生活アドバイザー)／昭和産業(株)商品開発センター 家庭用グループ 課長／第一生命保険(株)DSR品質推進部 消費者関係推進室 課長／第一生命保険(株)契約サービス部 課長補佐／タカナシ乳業(株)品質保証部 お客様相談室 チーフ／日新製糖(株)お客様相談室 主事(消費生活アドバイザー)／日清製粉(株)営業本部営業部／日本ハム(株)お客様サービス部 主事(電話応対技能検定指導者)／(株)ブライト 専務取締役／ライオン(株)お客様センター(消費生活アドバイザー) (企業名50音順)