

学生も  
参加できます!!

# お客様の心をつかむ コンタクトセンターとは？



## ～管理者とオペレーターのためのワークショップ～

企業の顔としてお客様との接点の最前線に立つコンタクト（コール）センターやお客様相談窓口が、企業の業績を左右する重要な役割を担っていることをご存知ですか？

コンタクトセンターの役割や価値・電話対応の重要性について、管理者とオペレーターが正しい知識を共有することで、顧客対応のレベルアップやサービス向上の機運が高まります。

そして、お客様の心をガッチリつかむことで、売上・利益・企業イメージ向上など、様々な相乗効果が生まれるのです！

企業において常に課題となる“クレーム対応”についても、その心構えや対応方法など実践的なスキルを習得していただき、顧客エンゲージメント強化のためにワンランク上の顧客対応を目指しませんか？

日時

平成30年 **6月29日(金)** 13:00～17:00

会場

**B-nest 静岡市産学交流センター7F 大会議室**

(静岡市葵区御幸町3番地の21)※駐車場あり(有料)

<交通アクセス>●JR:静岡駅から徒歩5分 ●静鉄電車:新静岡駅から徒歩1分

講師

日本ATMヒューマン・ソリューション(株)  
(日本コンタクトセンター教育検定協会公認講師)

**内田 佐也子 (うちださやこ) 氏**



内田 佐也子 氏

### 【講師プロフィール】

自動車会社のショールームにて、企業の顔として接客キャリアを重ねた後、コールセンターにて非対面対応のお客様満足(CS)向上や品質管理に尽力。

現在はカウンセラー資格を活かし、社内外の若手から管理者まで幅広い層を対象としたキャリア研修や人材育成に携わる。

主な指導実績として、コールセンター系企業への電話対応・人材育成・マネジメント研修などがある。

申込方法

裏面「受講申込書」に必要事項をご記入のうえ、FAX又は電子メールで提出してください。

受講対象

コールセンター、お客様相談窓口などのセンター長、管理者、リーダー、電話対応業務を行っているオペレーター、就職のために電話対応スキルを身につけたい大学生 **★今年度から学生も対象★**

※管理者とオペレーター、ペアでの参加がお勧めです！コールセンター組織を持たない企業の参加も大歓迎！！

### 【研修プログラム】

- ①電話対応の基本
- ②電話対応の実践
- ③クレーム対応の基本
- ④クレーム対応の実践と応用

受講料**無料**

定員：**50人**  
(先着順)

是非  
ご参加ください!

静岡市企業誘致宣伝キャラクター  
「シンソヌ」



### ☆昨年度受講者の声☆

- ・話し方のトーンやフレーズなど今まで気づいていなかった部分が発見できた。
- ・クレーム対応のテクニックや考え方について、会社全体で共有していきたい。
- ・問題点を発見し、改善につながる手法を学べた。



『お客さまの心をつかむコンタクトセンターとは？』  
～管理者とオペレーターのためのワークショップ～

**【受講申込書】**

下記の①、②いずれかの方法で静岡市産業振興課あてお送りください。

①FAXの場合⇒FAX番号:054-354-2132

②電子メールの場合⇒申込アドレス:sangyoushinkou@city.shizuoka.lg.jp

※メールの件名は、「講座申込」としてください。

企業名 (学校名)			
受講申込者  ※氏名記入欄 右側の管理者・ オペレーター いずれかに○ を付けてくださ い。  ※複数申込の場 合は、代表者の 番号に○を付け てください。		氏名	職務区分
	1		管理者・オペレーター・学生
	2		管理者・オペレーター・学生
	3		管理者・オペレーター・学生
	4		管理者・オペレーター・学生
	5		管理者・オペレーター・学生
	6		管理者・オペレーター・学生
代表者 電話番号		代表者 Eメールアドレス	
この講座で聞きたいこと、知りたいことなどがあれば、ご記入ください。			

※ご記入いただいた情報は、当講座の連絡や主催者事業などの案内に利用することがありますので、ご承知願います。

**【お問合せ】**静岡市産業振興課 企業立地係 TEL:054-354-2407