

報道関係各位

2020年1月29日
キューアンドエー株式会社

就労移行支援事業所で障がい者向けビジネスマナー研修を初開催！ ～「電話対応マナー研修」をキューアンドエーのトレーナーが担当～

ICT テクニカルサポートを展開し、宮城県仙台市に主要コンタクトセンターをおくキューアンドエー株式会社（代表取締役社長：川田哲男、本社：東京都渋谷区、以下キューアンドエー）は、就労移行支援サービスを提供する株式会社チャレジョブ（代表取締役社長：武藤五郎、本社：埼玉県さいたま市、以下チャレジョブ）の活動に賛同し、協力会社として障がい者向け「ビジネスマナー研修～電話対応編～」を担当いたします。この研修は「電話対応が不安」「苦手な電話対応を克服したい」という方を対象にした、チャレジョブセンター仙台で初めて開催するビジネスマナー研修です。

チャレジョブは、埼玉県と宮城県に計4カ所の就労移行支援事業所「チャレジョブセンター」を設けております。企業での就労を希望している障がいのある人へ、就職に役立つ知識や能力を身につけるサポートをしております。また、就職後も長く働き続けることができるよう、職場定着支援もおこなっております。

キューアンドエーは、これまで青森県から「コールセンター就業セミナー」、宮城県から学生向けの「マナー研修」「キャリアステップ研修」を受託・実施しております。このほかにも情報セキュリティ研修やICT人材育成研修など、知見を持った講師によるさまざまな研修を実施いたしました。このたびキューアンドエーはチャレジョブより依頼を受け、2月3日（月）と2月17日（月）の2回にわたる電話対応マナー研修の講師を、当社専任のトレーナーが担当いたします。

現在 LINE をはじめとしたコミュニケーションツールが主流となっておりますが、ビジネスでは電話対応はかかせません。「電話対応が苦手」「電話対応のときメモはどう取るのかわからない」という方へ向けて、電話対応のマナーを学んでいただくカリキュラムとなります。

今後もキューアンドエーは企業の CSR（社会的責任）と地域社会への貢献を推進しながら、多様な働き方への理解を深め、地域に密着した雇用創出をおこなってまいります。



高校生を対象にしたビジネスマナー研修の様子

【開催概要】

- ◆主催：就労移行支援事業所 チャレンジョブセンター仙台
- ◆協力：キューアンドエー株式会社
- ◆開催日時：第1回 2月3日（月） 13:00～14:50
第2回 2月17日（月） 13:00～14:50
- ◆定員：5名 参加無料
- ◆開催場所：就労移行支援事業所 チャレンジョブセンター仙台
〒983-0852 宮城県仙台市宮城野区榴岡4丁目1-8 パルシティ仙台3階
- ◆講師：なかむら ともこ 中村 智子
当社トレーナー歴6年。
セールスコンサルタント、小笠原流の応対方法を学びレセプションとして来客対応を経験。当社入社後、応対品質管理者として応対評価、オペレーターの育成、応対品質PDCAの構築、応対品質管理者の育成に携わる。当社でマナー、応対、ヒューマン系のトレーナーを担当するとともに、行政、各種学校、一般企業での電話応対研修、ビジネスマナー研修、クレーム対応研修。コールセンター就業体験セミナーの講師も担う。



- ◆URL：<https://www.challe-job.co.jp/>
- ◆お申し込み・お問い合わせ：022-766-8107（受付時間 9:30～17:30）

※研修内容およびタイムテーブルは別紙をご参照ください。

<キューアンドエー株式会社> <https://www.qac.jp/>

ICT デジタル製品（パソコン、スマートフォン、プリンター、情報家電、通信機器など）に関連して生じる故障などのトラブルや接続、操作や利活用に係る疑問などを解決する ICT サポートサービス事業を主たる業務とする。キューアンドエーが提供する ICT サポートサービスは「コンタクトセンターサービス」「オンサイト（訪問）サポートサービス」で構成されており、ICT に関するトータルサポートサービスを提供している。自社サービスとしては「機器補償サービス」や AI チャット Bot 導入と FAQ サイト整備支援サービスを展開。最近ではメールや電話・Web 会議ツールを活用した「インサイドセールス」も受託・運営。

<株式会社チャレンジョブ> <https://www.challe-job.co.jp/>

障害者総合支援法で定められた就労移行支援サービスを提供。埼玉県と宮城県に計4カ所の就労支援事業所「チャレンジョブセンター」を設ける。企業への就労を希望している身体・知的・精神障がいや難病がある、原則18歳から65歳未満の方への職業訓練や就職活動のサポート、就職後の職場定着支援をおこなっている。チャレンジョブセンター以外にも、児童発達支援をおこなうデイサービスセンターを埼玉県鴻巣市に設ける。

【本リリースに関するお問い合わせ先】

キューアンドエー株式会社

<https://www.qac.jp/contact/>

感動共有企業

私たちキューアンドエーグループは、「モノからコトへ」と生まれ変わる時代の中で、お客さまの事前期待を超えて感動を分かち合い、世界でも誇れるサービスとおもてなしの心をお届けすることで、豊かな社会を創出するグローバル企業を目指します。

別紙

研修カリキュラム（予定）

※内容は変更となる場合があります

	タイトル	内容	予定時間	詳細
ビジネスマナー研修 （電話応対編）	研修目的の理解、概要	講師自己紹介、研修の目的	13:00～13:05	
	社会人で求められるもの	対面のコミュニケーションと 非対面のコミュニケーション	13:05～13:15	社会人になるための心構え
	電話応対とは	話方とメモの取り方	13:15～13:50	これだけは覚えておきたい言葉 ■ワークショップ ◆メモを取る 電話をかけてきた人が次にどう動けば良いのかわかるように。 伝言がある場合は、伝言先の人が何をしたら良いのかわかるように。
		休憩	13:50～14:00	休憩
		実際に話してみよう	14:00～14:45	2人と話してみよう ■ワークショップ ◆話してみる
まとめ	総括	14:45～14:50		

【備考】

研修終了後は、チャレジョブセンター仙台の卒業生であるキューアンドエースタッフを交え茶話会（情報交流会）を開催いたします。

チャレジョブセンター仙台 ビジネスマナー研修～電話応対編～

対象者：チャレジョブセンター仙台利用者および利用予定者

開催予定日：2020年2月3日（月） 2020年2月17日（月）

開催時間：13:00～14:50 ※10分休憩時間あり

開催場所：チャレジョブセンター仙台 事業所内

〒983-0852 宮城県仙台市宮城野区榴岡4丁目1-8

パルンティ仙台3階

主催：就労移行支援事業所 チャレジョブセンター仙台

協力：キューアンドエー株式会社

講師：中村 智子