

# ビジネスコミュニケーション会計科①



電話対応、クレーム対応等ビジネスコミュニケーションスキルを習得します！

パソコン・簿記を学び、総務会計事務に関する知識と技能を習得します！



## 訓練内容

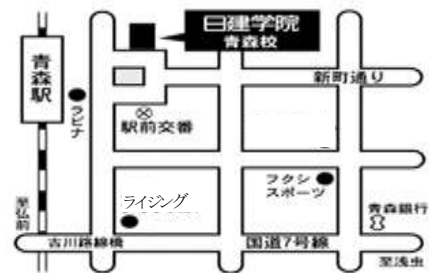
## ◆ 募集案内 ◆



資格取得目標	・コンタクトセンター検定エントリーレベル 【一般社団法人 日本コンタクトセンター教育検定協会】 ・簿記検定 3 級【日本商工会議所】 ・Excel/Word 3 級【サーティファイ】	定員	20名
		受講料	無料
カリキュラム	※詳細は裏面をご覧ください。	自負己額	◇テキスト代：17,000 円 ◇検定料：1 資格 2,850 円～5,900 円 ◇職業訓練生総合保険：3,600 円 (任意加入)
訓練期間	令和3年7月20日(火)～ 令和3年11月19日(金)【4か月間】		
訓練時間	9時30分～16時20分又は17時20分		

## 訓練施設

**日建学院青森校**  
 住所：青森市安方1-3-3 カイマビル2F  
 電話：017-774-5001  
 ※駐車場はありませんので各自確保するか、公共交通機関等をご利用ください。



**延長!**

## 応募方法

対象者	ハローワークに求職申込みを行い、ハローワークの受講指示・受講推薦・支援指示のいずれかを受けた方。	募集期間	令和3年5月19日(水)～ 令和3年7月2日(金)
応募書類	受講申込書・ITスキルチェック表 (各ハローワーク・ハローワークヤングプラザに備え付けてあります。)	選考方法	訓練の必要性等を総合的に勘案し書類選考します。
応募先	各ハローワーク・ハローワークヤングプラザ	選考結果	本人あてに郵送により通知します。 【令和3年7月8日(木)発送予定】

※本訓練は、受講希望者の応募状況等により実施されない場合がありますので、予めご了承ください。

## お申し込み お問い合わせ

ハローワーク青森 017-776-1561  
 ハローワーク弘前 0172-38-8609  
 ハローワーク野辺地 0175-64-8609  
 ハローワーク五所川原 0173-34-3171  
 ハローワーク黒石 0172-53-8609  
 ハローワークヤングプラザ 017-774-0220

## 実施主体

**青森県立青森高等技術専門学校**  
 青森市大字野尻字今田43-1  
 017-738-5727

# 訓練カリキュラム

コース区分	知識等習得	訓練科名	ビジネスコミュニケーション会計科①	定員	20名	
訓練期間	令和3年7月20日 ～ 令和3年11月19日				4か月	
想定就業先	情報通信企業におけるコールセンターオペレーター、BPO事業者における総務事務・経理事務					
訓練目標	<ul style="list-style-type: none"> <li>・パソコン操作と簿記を学び、総務会計事務に関する知識と技能を習得する。</li> <li>・電話対応、お客様対応、クレーム対応等のビジネスコミュニケーションスキルを習得する。</li> </ul>					
仕上がり像	ITスキルと企業会計の知識を活用し、インバウンド・アウトバウンドのコールセンター業務、総務・会計等の事務処理センター業務、一般事務、総務事務業務に対応できる人材					
資格取得	取得を目指す資格	コンタクトセンター検定エントリーレベル（一般社団法人 日本コンタクトセンター教育検定協会）、Word/Excel3級（サーティファイ）、簿記3級（日本商工会議所）				
	取得可能な資格	オフィススペシャリスト2016Word/Excel（マイクロソフト）				
学 科 専 門 学 科	科 目		科目の内容		時 間	
	1	オリエンテーション	開講時オリエンテーション		2	
	2	就職支援	履歴書の作成、面接対策、キャリアコンサルティングによる自己理解とキャリアマネジメント、キャリアプランシート作成		27	
	3	職業能力基礎講習	接遇の基礎（聴き方・話し方）、服装・身だしなみ、職場内におけるコミュニケーション、ビジネスマナー（電話対応・非電話対応、敬語等コミュニケーション基礎）		21	
	小 計				50	
	1	コールセンター概要	インバウンド、アウトバウンド、ヘルプデスク、事務処理センターについて		6	
	2	コールセンター基礎	コールセンター基礎知識、コンプライアンス、情報セキュリティ、サービスと顧客対応の基礎		26	
	3	IT概論	コンピュータの基本構成・各装置の動き、アプリケーションソフトの概要と活用、インターネットの概要と活用		3	
	4	3級簿記	企業会計の仕組み・簿記の流れと手続き、科目概要、取引と仕訳、帳簿と記帳の流れ、伝票会計、現金預金取引、当座取引、手形取引、小切手、商品売買、有価証券、決算管理、当期純損益の計算、財務諸表の作成等と経理業務について		84	
	5	事務処理基礎	ファイリング業務、労務管理・品質管理等管理についての基礎		12	
	6	総務事務	総務の業務、文書管理についてと社内手続きについて年間の流れを通しての総務事務		35	
	小 計				166	
	学 科 計					216
	実 技	1	コールセンター実践	カスタマーサービス基礎・応用、コミュニケーションスキル活用とクレーム対応演習、ロールプレイングとグループ演習		59
		2	文書処理ソフト実習	文字入力～文書作成及び画像・図形・ワードアート編集等を応用したビジネス文書作成		73
		3	表計算ソフト実習	データ入力～帳票、関数・グラフ・データベース機能の分析等を応用した帳票操作		73
		4	事務処理応用	データ管理と情報保護、ビジネス帳票の発行、郵送物の印刷、封入、封かん作業等		12
		5	簿記実習	模擬試験問題、試験対策		46
		実 技 計				263
	総 合 計					479