



コールセンター・ バックオフィス業務科2



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！

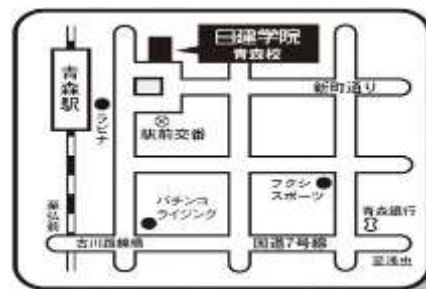
パソコン・簿記の『技能』と
『資格』の習得で、早期就職
を目指します！



◆◆◆ 募集案内 ◆◆◆

訓練内容

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】 ・Word/Excel 3 級【サーティファイ】	定 員	15 名
カリキュラム	※詳細は裏面をご覧ください。	受 講 料	無料
訓練期間	令和4年10月7日（金） ～令和5年2月6日（月）【4か月間】	自 負 担 額	◇テキスト代：15,000 円 ◇検定料：1 資格 2,850 円～5,900 円 ◇職業訓練生総合保険：3,700 円 （任意加入）
訓練時間	9 時 3 0 分～16 時 2 0 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。		



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4年8月1日（月） ～令和4年9月15日（木）
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。） ※受講申込書には写真（縦 30mm×横 24mm）の添付が必要 になります。	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4年9月28日（水） 発送予定】

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 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

※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。

実施主体

青森県立青森高等技術専門校
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	コールセンター・バックオフィス業務科2	定員	15名
訓練期間		令和4年10月7日　～　令和5年2月6日					4か月間
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やBPO事業者における総務事務・経理事務等					
訓練目標		・パソコン操作及びビジネス基礎を学び、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知識と技能を習得する。 ・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。					
仕上がり像		基礎的ITスキルとビジネス基礎の知識を活用し、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）、簿記3級（日本商工会議所）、Word/Excel3級（サーティファイ）			
		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	科　　目			科目の内容			時　間
	普通 学 科	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			38
		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			61		
	専 門 学 科	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			24
		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			105
		小　　　計			138		
	学　　　科　　　計			199			
	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			48
		2	パソコン基本操作	基本操作、ファイル管理、周辺機器の操作、タイピング、文字入力、保存、印刷			3
3		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			81	
4		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			81	
5		簿記実習	模擬試験問題、試験対策			27	
実　　　技　　　計			240				
総　　　合　　　計			439				