

新入社員のフォローに最適！！

電話応対向上研修

お客様の信頼度・好感度をアップする！



開催日時	2025年8月26日(火) 9:30 ~ 16:30 (接続開始は開講の30分前を目安とします)
会場	各受講企業またはご自宅にて (Web ミーティングシステム「Zoom」を使用)
研修のねらい	一本の電話応対が企業のイメージやサービスの良し悪しを決めるといっても過言ではありません。 この研修では、まず企業における電話応対の重要性を理解していただき、マインドの開発を行います。Zoomでペアになり、実践的に電話応対の手法を指導いたします。基本練習では電話を取ることに自信を養い、発声や声の表情、言葉づかいのトレーニングで誠意を伝える表現力を磨きます。 「社員の電話応対スキルレベルを再確認させたい」「見えない相手とのコミュニケーションをうまく取りたい」「正しい言葉づかいや敬語、クッション言葉がなかなか出てこない」など、電話応対でよく聞かれる悩みや不安を解消できる充実した内容の研修です。基本から応用まで実践練習でスキルを習得できるので、新人から中堅までどなたにもおすすめです。
講師	株式会社 NCB リサーチ & コンサルティング よしだ み ほ 研修事業部 部長 吉田 美穂 氏 1987年地場エネルギー会社入社。秘書室勤務を経て、1995年(株)NCBリサーチ & コンサルティング研修事業部に入社。接客応対全般、若手・中堅社員研修、女性社員の能力向上、管理職・部下指導研修など、誠実で温かな講義が人気。企業、官公庁、医療のマナー研修では徹底した顧客の視点を取り入れた実習が常に好評。

主な内容

【1】 電話一本でわかる会社の実力

1. 会社の顔としての自覚
2. 顧客満足の高い応対をするためのシステム
3. 応対者一人一人の対人能力の重要性
4. 電話応対を成功させる3つの柱

【2】 コミュニケーショントレーニング

1. 聞き取り方、伝え方のポイント

【3】 電話応対マナー自己診断

【4】 基本の徹底で差をつける

1. 第一印象～最初の15秒でまる
2. 声の調子で心をつかむ
3. 失敗しないメモの取り方
4. 電話の受け方、取り次ぎ方基本パターントレーニング
5. 状況に合わせた提案型のことばかけ

【5】 顧客の信頼を勝ち取る会話

～話す力のパワーアップ～

1. 敬語の基本を見直す
2. 敬語を使いこなすためのトレーニング
3. 声の表情トレーニングで表現力をつける
4. ことばの力を活かしていますか？

【6】 状況に合わせた応答練習

1. こんなときどうする
2. 状況に合わせた受け答え

【7】 総合トレーニング

1. 事例を使った相互実習



受講者の声

・電話応対を学んだ事はなかったので、これまで当たり前に行っていた言い回しなど、新たな発見がありました。

・ペアコミュニケーショントレーニングで、実践形式でトレーニングできたことで、説明を聞く以上に内容が身に付きました。

・講師の方の説明がとても分かりやすく、電話対応の基礎や、敬語について理解を深めることができました。

■参加申込方法(①・②のいずれかよりお申し込みください)

北陸経済研究所 HP の「セミナー・講演会」⇒各セミナー⇒「Web でのお申込み」

■参加費(税込)

会員 1名 19,800円
非会員 1名 39,600円 ※賛助会員にお申込みいただければ、会員価格でご受講いただけます。

■お申込みにあたって

※北陸経済研究所HPの「セミナー・講演会」の「▶お申し込みの前に必ずご確認ください」をご覧ください。

- ①キャンセルのお申し出は5営業日前までをお願いいたします。以降のキャンセルはご返金致しかねますので、予めご了承ください。ただし当研究所主催の別セミナーへの振り替え受講のお申込みをお受けいたします。
- ②詳細は受講証、受講案内メールにてご確認ください。
- ③都合により開催の中止、または延期させていただく場合がございます。

お申込み・詳細はこちらから➡

