

会社のイメージが
変わる!!

現場で
活かせる

電話対応の基本と レベルアップ実践セミナー

～「苦手」を「できる！」にかえてお客様に安心と信頼感を与える～



開催日時

2027年1月27日(水) 9:30 ～ 16:30 (受付開始は開講の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

「電話対応は誰でもできる」「うちの社員は大丈夫」だと思いませんか？

企業における電話対応は、その企業のイメージやサービス評価に影響を与える重要な役割です。第一声・ことば遣い・声のトーンから相手に伝わる『安心感・信頼感』は、その後の取引や関係性にも影響を与える大切な要素と言えます。

本セミナーでは、電話対応の重要性の理解と意識の向上を図りながら、1人1台の模擬電話を使って基本スキルからレベルアップまで実践形式で学びます。社外で電話することの多い営業職の方、電話を取ること・知らない相手との会話に不安がある方、新入社員の方におすすめです。また、社内の電話対応を標準化したい企業のご担当者様にも大変役立つ内容です。

講師

株式会社 NCB リサーチ & コンサルティング
研修セミナー事業部 執行役員

よしだ みほ
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。接客対応全般、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「会社の實力」 ～電話対応は企業評価の入口～

- ①あなたの対応が「会社のイメージ」を決めている
- ②よい電話対応のための仕組みづくり
- ③AI時代だからこそ求められる対応者の対人能力

2. コミュニケーション力を磨く ～「聴き取れない・伝わらない」をなくす～

- ①相手の意図を正確につかむ「聴き方」トレーニング
- ②誤解・行き違いを防ぐ「伝え方」トレーニング

3. 基本の徹底が「対応の質」を上げる

- ①最初の15秒で信頼をつかむ印象づくり(録音実習)
- ②声のトーン・スピード・間が生み出す安心感
- ③情報漏れ・聞き間違いを防ぐメモの取り方
- ④電話の受け方、取次ぎ方の基本実習
- ⑤状況に応じた提案・一言添える対応スキル
- ⑥スマートフォン時代の電話対応マナー
(姿勢・態度・発信時の注意点)

4. 「この会社なら安心」信頼を築く会話力

- ①敬語の基本を見直す
つい言いがちなNG表現/正しい言い回し
- ②即答練習で自信をつける
とっさに出てくるフレーズを身につける
- ③声の表情で伝わる「感じのよさ」と安心感
- ④言葉に感情をのせる伝え方

5. 現場で起こりがちなケースに対応する応答練習 ～電話対応、こんなときどうする？～

困った場面・判断に迷う場面への対応

6. ロールプレイング(実践練習) ～学んだ内容を「できる」に変える～

- ①聴き取る・引き出す・確認する技術
- ②伝言・共有ミスを防ぐ正確な情報伝達



受講者の声

・ロールプレイングがあり、実際に電話対応しているような形で取り組めたので、職場で実践しやすいと思いました。
・自分のわかっていない部分や経験不足な部分を細かく知ることが出来て、非常に有意義な時間だった。自分が電話しているところを他の人に評価してもらう機会はそうあるものではないため、いい経験になりました。

■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」をご一読ください。

- ①キャンセルのお申し出は5営業日前までお願いいたします。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

