

# 電話対応スキルアップ研修 報告

- ◆ 日 時 2026年5月12日(火) 10:00 ~ 16:30
- ◆ 参加人数 17名
- ◆ 場 所 国立オリンピック記念青少年総合センター センター棟401



講 師	石井 ふじみ氏 (株式会社セゾンパーソナルプラス 講師)
内 容	<ul style="list-style-type: none"><li>・オリエンテーション</li><li>・CS マインドの醸成</li><li>・基本対応スキル</li><li>・コミュニケーションスキル</li><li>・ロールプレイング演習</li><li>・まとめ 質疑応答</li></ul>

## 参加者の声 (アンケートからの抜粋)

- ・他社とのディスカッション・ロールプレイングが、とても学びになりました。
- ・講義が非常に分かりやすく、講師ご自身の経験を交えて説明して下さったので納得感を持つことができました。
- ・電話対応時のメモは事実と感情に分けて書くなど、これから実践したいことが沢山ありました。
- ・最初の15秒の印象が、その後の信頼関係に響くことが理解できました。

## 所 感

講師からコミュニケーションスキル、特に「聴くスキル」「話すスキル」を具体的に詳しく説明してもらい、受講生も大変良く理解できたようであった。また「言葉遣いの大切さ」も確認でき、受講生には実のある内容となった。最後にロールプレイング演習を行い研修で学習したことを実践し、再確認できたことは大変有意義になったと思う。

企業研修委員会

無断転載・転用禁止

©the Association of Consumer Affairs Professionals (ACAP)