

電話応対スキルアップ研修

お客さま対応部門の3年以内の方を対象に、CS マインドの醸成や基本応対スキル、コミュニケーションスキルを、講義とロールプレイングを通じて、セゾンパーソナルプラスの担当講師が解説します。この研修では、以下の習得を目的として実施します。

1. 電話応対の基本マナーを再確認し、理解を深める
2. お客さま対応力向上に必要な知識とスキルを、実務に沿ったワークで実践的に習得する
3. 研修終了後もお客さま対応力を発揮し続けられるように、体得を図る

【プログラム】

当日のプログラム、スケジュールは次ページをご覧ください。

※本研修では、3人一組でロールプレイングを行いますので、ご承知おきください。

【講師】

株式会社セゾンパーソナルプラス 石井 ふじみ 氏

※講師紹介は次ページをご覧ください。

<開催日・場所>

2025年5月13日(火)

10:00~16:30

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
(東京都渋谷区代々木神園町 3-1)

交通 小田急線 参宮橋駅より徒歩 7分

地下鉄千代田線 代々木公園駅より徒歩 10分

対 象

お客さま対応部門の3年以内の方

※研修やコンサルティングを業とする企業および個人でのお申し込みはご遠慮ください。

受講料 (税込み)

25,300 円:正会員および正会員の所属企業社員

34,100 円:未加入企業の方 (正会員の関連企業は未加入企業扱い)

募集人数

30名 <最少催行人数 15名>

※同一企業から複数のご参加も可能です。

締 切 日

5月1日(木)

※お申込み順、定員に達し次第締め切ります。

キャンセルポリシー

5月12日以降のキャンセルにつきましては、受講料全額を申し受けます。

特記事項

昼食をご用意しております。

問い合わせ先

ACAP 事務局 TEL: 03-3353-4999 [メールでのお問い合わせ](#)

申込方法

ACAPホームページ(右のQRコード)よりお申込みください。



◆プログラム・スケジュール

9:45~10:00	受付
10:00	<p><オリエンテーション></p> <ul style="list-style-type: none"> ・講師紹介 ・研修の目的・進め方 <hr/> <p>■ CS マインドの醸成</p> <ul style="list-style-type: none"> ・CSとは ・企業イメージとCSの関係 <hr/> <p>■ 基本対応スキル</p> <ul style="list-style-type: none"> ・基本マナーの習得 ・音声表現の大切さ <hr/> <p>■ コミュニケーションスキル</p> <ul style="list-style-type: none"> ・コミュニケーションに必要な意識とスキル ・聴くスキル ・話すスキル ・言葉遣いの大切さ <hr/> <p>■ ロールプレイング演習</p> <ul style="list-style-type: none"> ・電話対応ロールプレイング演習 ・CASE1 ・CASE2 <hr/> <p>16:30</p> <p>■ まとめ 質疑応答 <閉講></p>

※適宜休憩・昼食を挟みます。スケジュール内において進行が多少前後する場合があります。ご了承ください。

講師紹介



石井 ふじみ(いしい ふじみ) 株式会社セゾンパーソナルプラス講師

NEC 日本電気株式会社に入社以降、長きに渡りコールセンター業界に携わる。2006年より研修講師としてのキャリアをスタートし、コールセンターで培ったセンター運営や人材育成の経験を活かし、さまざまな研修カリキュラムを開発・実施している。

特に顧客心理を取り入れた、クレームを未然に防ぐテレコミュニケーション研修に定評がある。受講生個々の特性に合わせた指導と、全員を巻き込みつつ一体感のある研修が高い評判を呼んでいる。

研修講師以外にも電話対応診断も実施しており、顧客・企業・応対者それぞれの視点を考慮した納得感のある診断を信条としている。日本電信電話ユーザ協会で実施している、電話対応技能検定（もしもし検定）の指導者・試験官でもある。

《主な研修実績》

テレコミュニケーション／ビジネスマナー／クレーム対応／CS向上／部下育成担当者向け(OJT)／コールセンター概論／モニタリング／フィードバック／コミュニケーション力向上／社内講師育成／リアルタイムモニタリング&ナビゲーション その他多数