

# 【WEB研修】電話応対スキルアップ研修

お客さま対応に関する基本講座です。電話応対における言葉遣いの基礎はもちろん、お客さまから信頼される話し方など、通常の研修では習得しにくい部分まで、トータルに実践的に学びます。声の出し方、話し方、滑舌を良くする方法など感じのよい1次対応法を実技中心に学びます。職場ですぐに実践できる内容です。

本研修は以下の習得を目的として実施します。

- ① お客様満足の考え方を認識し、電話応対の基本マナーを見直す
  - ② コミュニケーションスキルを習得する
  - ③ 「わかる」から「できる」へと、実践ロールプレイングで体得する
- \*グループワーク、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 主席講師 中尾 知子 氏

\*講師紹介は次ページをご覧ください。

<開催日・場所>

2025年6月13日(金)  
13:00~17:00

WEB参加：リモート会議システム Zoom を使用します。  
Zoom 配信先は株式会社セゾンパーソナルプラスからとなります。

## 対 象

新任者および電話応対の基礎を学び直したい方  
※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)

17,600円：正会員および正会員の所属企業社員  
25,300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

20名 <最少催行人数 10名>  
※最少催行人数に達せず中止になる場合は、1週間前までにご連絡します。

## 締切日

5月30日(金)  
※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

- ・ 資料発送後のキャンセルにつきましては、資料代として2,000円を申し受けます。
- ・ 上記に関わらず、6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。
- ・ 研修当日、参加者側の環境に起因する問題が発生した場合、当会での責任は負いかねます。  
あらかじめご了承ください。

## 特記事項

カメラをONにして、ご参加ください。

## 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](mailto: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

12:45~12:55	受付（Zoom接続・音声＆カメラ確認・出欠確認）
13:00	<p>&lt;オリエンテーション&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・研修の目的・進め方</li><li>・講師、受講者自己紹介</li></ul>
	<p>&lt;CSマインドの醸成／基本応対スキル&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・CSとは</li><li>・基本マナーの習得</li><li>・音声表現の大切さ</li></ul> <p>※対応表現力をつけるため、基本マナー、正しい言葉遣いと声の表情を見直します</p>
	<p>&lt;コミュニケーションスキル&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・聞くスキル</li><li>・話すスキル</li><li>・言葉遣いの大切さ</li></ul> <p>※共感していることを伝える「傾聴スキル」、お客さまに納得いただきやすい「話し方」を習得します</p>
17:00	<p>&lt;実践ロールプレイング&gt;</p> <p>※実践ロールプレイングでは、「お客さまからの電話受付」を2人一組になり、練習します。相互にフィードバックにより、応対の強み・弱みを明確にします。</p>
	<p>&lt;まとめ&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・質疑応答</li><li>・本日のまとめ</li></ul>

※適宜休憩を挟みます。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

#### 中尾 知子 株式会社セゾンパーソナルプラス 主席講師



大手損害保険会社にて人事・採用・教育担当として十数年にわたり実績を積む。

社内研修を通じ、企業内人材育成の重要性を実感すると共に、人の成長をサポートしたいとの思いから現在に至る。

現在、株式会社セゾンパーソナルプラス専属主席講師として、さまざまな業種の企業・団体に講演や研修を行うかたわら、後進講師の育成、統括業務にたずさわる。

リーダーシップ、顧客満足、クレーム応対、インストラクター養成、コールセンター階層別研修など、数多くの研修を遂行中。

交流分析やNLP等の心理学的なアプローチも備えた研修を得意としている。

鋭い洞察力で受講生の可能性を引き出すセミナーには定評がある。