

【WEB】電話応対スキルアップ研修 報告

- ◆ 日 時 2026年4月15日(水) 13:00 ~ 17:00
- ◆ 参加人数 17名
- ◆ 場 所 ビデオ会議ツール「ZOOM 会議」

講 師	中尾 知子氏 (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">・オリエンテーション・CS マインドの醸成／基本応対スキル・コミュニケーションスキル・実践ロールプレイング・まとめ

所 感
<p>WEB 研修は初めて、という参加者の割合がやや高かったものの、講師のわかりやすい解説や具体的で的確なアドバイスをもとに、受講生とのラリーも加えながら一体感のある研修となった。講義を聞くだけでなく、グループワークでの参加者同士の交流や、ロールプレイングを通じて、「知っている」を「実感」に変える体験をできたのではないかと思います。講義内容は、CS マインドから、発声などの基本対応スキル、聴く、話すといったコミュニケーションスキルや、事例を参考にしたロールプレイングなど、実務と直結するものばかりであった。電話への苦手意識を克服したい方や、これから着任し電話をとる方もいらっしや、不安や苦手意識を少しでも軽減できる知識の習得、学びの機会となったのではないかと思います。講師の先生から「すぐに実践3か月ほど続けて、相手と会話していくことが定着につながる。粘り強く続けていくことが大切。」との言葉があった。本日の参加者の皆さんにも、今後の日々の実務でしっかりと積み重ねていただき、本日の学びの定着を目指していただきたい。本研修での知識の習得と経験が今後の企業活動において、重要なお客様の声をキャッチできる人材育成に役立つと思われる。</p>

参加者の声 (アンケートからの抜粋)
<ul style="list-style-type: none">・顧客の心理も教えていただき、受電する際の心構えとして勉強になりました。・あいづち一つでも相手とのコミュニケーションに役に立つこと、ボキャブラリを増やすことで相手の会話を引き出しやすくなると学んだ。・お客様との会話においては、一方的ではなく相互に内容が伝わるといことが大事であり、そのためには聴くスキルや話すスキルを身に着ける必要があると感じた。・グループワークなどで他社の事例も知ることができ、大変参考になった。