

電話応対スキルアップ研修

笑顔がイメージできる明るい応対、簡潔で無駄がない応対、お客様のニーズに合った臨機応変な応対をどのように実践するか、グループワークで具体的に確認していきます。研修後には電話応対に自信を持ち、顧客満足度を高める「声の接客」ができることを目指します。

日 時

2025年 6月3日（火） 13:00～17:00

会 場

道特会館 2階 大会議室（札幌市中央区北2条西2丁目26番 仲通東向き）

カリキュラム概要

1. 好印象を与える声づくり

- (1) 発声・発音
- (2) 滑舌トレーニング

2. 信頼感を与える聴き方・話し方

- (1) 信頼感を与える聴き方・話し方のポイント
- (2) 「わかりやすさ」を作る要素

3. サービスの質を高める電話応対

- (1) 第一声の重要性
- (2) 確実性を高める復唱確認
～間違いやすい数字・アルファベットなど
- (3) 時間感覚の落とし穴
- (4) 好印象を与えるクロージング
- (5) 状況に応じた対応

4. クレーム対応のポイント

- (1) 顧客心理の理解
- (2) 誠意が伝わる話し方・聴き方
- (3) 円満解決の決め手！お詫び表現力を磨く

グループワークで
実践的に学びます！



対 象 者

◎新人からベテランの方までどなたでも

- ✓ ビジネス電話のマナーを再確認したい方や、スキルアップを図りたい方
- ✓ 電話応対に苦手意識のある方

参 加 費

特別会員：3,300 円 一般会員：5,500 円 非会員：8,800 円（お1人様税込）

申込方法

お申込みフォーム <https://forms.office.com/r/cE6s0LVVPt>
または、別紙申込書にて。

スマートフォンから



定 員

30 名 定員になり次第締め切り。（HP に掲載）

講師紹介



岡本 真なみ office エトス 代表

北海道大学経済学部経営学科卒。接客コンサルタント。全国の金融機関、行政サービス、ホテル、病院などを対象とした接客研修や顧客満足度調査を多数実施。組織の課題解決に向けた具体的な手法を提案し「研修成果が実感できる」との声が多く寄せられている。

日本マナー・プロトコール協会認定講師／日本話しことば協会認定講師／日本アンガーマネジメント協会認定アンガーマネジメントコンサルタント／日本ケアフィット共育機構認定五つ星ケアフィットマイスター／日本ホスピタリティ推進協会認定ホスピタリティコーディネータ