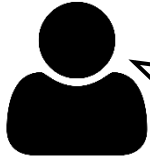
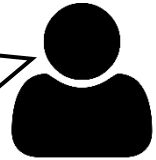


ご受講いただきました方々の声



電話対応で自分の対応が問題ないと思っていましたが、この研修で間違っていたことに気づきました。
会社に戻り、意識しながら電話対応を行うようにしようと思いました。
尊敬語や謙譲語などは学生時代に学んでいましたが、より学べて良い研修でした。

敬語の使い方が新入社員の頃学んだ記憶が薄れ、今回の研修を通して正しい使い方を再認識することができました。
また、電話対応のロールプレイングも普段自分が当たり前に使っている言葉も誤った使い方をしている事があり、良い機会となりました。



マナー、エチケット、ルールの大切さ。まずは第一印象が大事です。3つの条件として①健康であること、②心にゆとりがあること、③相手への思いやり。そして会釈 15 度、中礼 30 度、敬礼 45 度。
お客様を車に乗せる時の順番などを正確に知ることができました。
また、尊敬語と謙譲語が混ざった状態で覚えていたので、今回の講習会で改めて勉強になりました。

社会人としてのビジネスマナーの基本的なことを学ぶことができました。第一印象は態度が 55%、声のトーンが 38%、言葉が 7%と聞いて、相手に良い印象を与えるには、明るく、誠実な態度で笑顔で対応することが大切だと思いました。
実際に応対する機会がきましたら、今日のことを思い出して実践しようと思いました。



社会人になったばかりの初心を思い出すことができました。
マナー1つでお客様に好印象を持ってもらえると思いました。
今日研修を受けて良かったです。

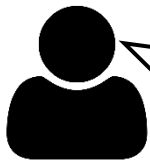
社内外を問わず、敬語を用いる機会は多々ありますが、二重敬語等の間違った言葉遣いをしていないか振り返る良い機会となりました。

第一印象は態度、あるいは声が左右するといったお話がありました。お客様と対面、電話でやり取りをする営業として、失礼な印象を与えぬよう今よりさらに気を付けようと思いました。



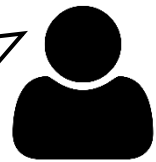
電話対応の自分の声を聞き、こんなに聞き取りにくいのかということがとてもよく分かりました。

これからは受話器の角度を意識して、電話対応をしていきたいです。マナー等をしっかり覚え、社会人として恥ずかしくないように普段の業務に全て活かしていけるよう頑張りたいです。



言葉選びの大切さを強く感じました。電話等対応では相手と自分では立場が違うので、へりくだった表現や相手を敬うような表現をしなければならぬ所が難しく大事だと思いました。

実際に固定電話を使った対応の練習等、すぐにでも活かせるものが多くとても為になりました。



電話対応や、会議室、車等の上席等、実際に仕事をしてから身に付いた知識が多かったので、配属前に研修を受ける機会があれば良かったと思いました。

また、伝言を受ける際「お伝えします」と言っていましたが、「申し伝えます」と話すことが正しいと知ってとても勉強になりました。実際に電話対応もできとても貴重な研修になりました。



今回の研修を受講し、“新社会人”としての意識を改めて教えていただき、自分の社会人としてのビジネスマナーが全然理解していないことが分かりました。ビジネスマナーとは必要最低限でできていなければ相手にも不快な思いをさせてしまうし、自分のイメージも悪くなってしまいます。

尊敬語、謙譲語、丁寧語を正しく使い、お客様に失礼がないようにしていきたいと思います。





マナーには表情、姿勢、身だしなみ、動作、言葉の5つの要素が大事であることを知りました。特に姿勢、身だしなみは第一印象の中でも55%と大きな割合を占めているので、気を付けなければならないと思いました。

また、表情を笑顔にするには、健康であること、心にゆとりがあること、相手に対して思いやりが大事であることを学びました。

「忙」という漢字は「心を亡くす」と書くので、忙しいときでもゆとりをもって仕事をしたいです。

また、電話など表情が見えないときは特に声のトーンには気を付けたいと思います。

ビジネスマナーセミナーを受講して、入社3年目でもまだまだ見直しが必要な礼儀やマナーがありました。社会人としての生活に慣れてくるとつい省いてしまったりする部分もあるので、改めて気を引き締めていきたいと思いました。

特に若者にありがちな“のほう”言葉、丁寧語を二重にしてしまうことに注意していきたいです。

また、電話対応はその会社の人間が対応しているという意識を持って接していきたいと思います。



様々な業種の会社や年代が参加されていました。2~4年目の社会人の方々は、電話対応も非常にスムーズで経験値の差を痛感しました。また自らのメモのスタイルが確立し、コンパクトでありながら要点がまとまっていました。1日でも早く“電話に出る”業務をそつなくこなせるようになりたいと感じました。

ビジネスマナーの基本を学ぶことができました。

マナーが必要な理由は、相手のことを大事に思っていることをしっかり伝えるためにあるという話はとても印象的でした。

電話対応に関してはまだまだ経験が少なく、焦ってしまったり、メモを書くことに必死になってしまったり…いろいろ反省点を見つけることができたので、しっかり対応できるように復習します。そして話中に分からないことはお客様に聞き、取り次げるように徹底したいと思います。

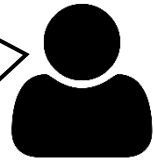




第一印象の大切さ、自分の言葉遣いを改めて見直すことができる良い機会となりました。
自分の声がどのように伝わるかを知ることができました。

全体的にマナーや敬語、電話応対について理解できていなかった部分
が自分には多いと今回の研修を通じて学びました。知らなかった部分を
知識として得ることができたので、忘れずに実際に職場で実践し、身に
つけていきたいです。

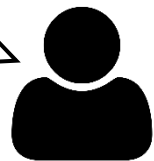
学生時代とは違い、社会人としての振る舞いが大切になってくるの
で、自覚という心の部分も忘れずに備えていきたいです。また積極的か
つお客様に良い印象を持っていただける接客ができるよう努力を続けて
いきたいと思います。とても有意義な研修だと感じました。



ビジネスマナーでは、第一印象が重要であることが分かりました。第一
印象で相手の態度が変わることもあるので、明るく丁寧に対応することを
より心掛けます。

また、挨拶をする時には相手と目線を合わせ、姿勢をよくすることが大
切であると改めて感じました。そして電話応対の際にはお互いに声だけの
やり取りになるので、より態度や声のトーンに気を付け、会話のキャッチ
ボールをしっかり意識しようと思いました。

入社して2週間が経過し、私が実際にどんな仕事をするのかを理解した
上でこの研修を受けたことで、自分の不足している部分や強化すべきポイ
ントを知ることができました。特に電話応対のロールプレイングでは電話
とメモを並行しなければならないことや、とっさに正しい敬語を使うこと
が身につけていないことが浮き彫りになりました。



今回の研修を受講して印象に残ったことは、自身の電話応対を録音して
応対態度を確認することができたことです。

具体的にはお客様の電話番号を確認する際に「お間違えないでしょ
うか?」という言い方をしていたのですが、ビジネスマナーでは否定的な意
見と捉えられる為、「お電話番号は〇〇〇ですか?」という聞き方がベスト
であることを知ることができました。

新入社員研修の時には気づかなかった細かい所を学ぶことができまし
た。

午後に行った電話応対では実際に自分の電話での声を聞きました。電話に出た時は必死でどんな声のトーンなのか、大きさなのか分からないので、とてもいい機会になりました。また、いろいろなシチュエーションでの電話応対をしたり、他の方の応対を聞くことができたので勉強になりました。

相手の言ったことを復唱する時は、言い方を変えなければならぬので、敬語も普段から使って慣れていかなければならぬと思いました。

名刺も突然交換することもあると思うので、焦らずできるようにしたいです。



今まで「なんとなく」行っていたことを正しく勉強することができ、良い機会をいただいたと思います。今回の研修を通してビジネスマナーとは相手への気遣いの延長にあるように考えました。

エレベータの乗降やドアの開閉などは特にそうだと思います。

常に相手への気遣いや思いやる気持ちを持つことで、自然とビジネスマナーを忘れないことにつながると思います。

正しく覚えて使っていけるスキルを身につけなければならぬと実感しました。


電話応対のロールプレイングをして、実際に応対している感じで印象に残りました。

とても分かりやすく丁寧でした。



入社数年目で参加しましたが、全てが知っている知識ではなく、新たな学びが多い研修でした。日常業務で活用している知識は、さらにマナーを良くすることでCS向上及びクレーム減少につながるのではないかと思います。

また、後輩が担当に入る際にビジネスマナーでつまづきそうな部分を一足早く勉強できました。敬語や電話取次の際に戸惑っている方が多かったので、配属時には積極的に教え、少しでも早く担当になじめるようにフォローしていきたいと思います。




会話の中での敬語は立場が変わるので、それを踏まえたうえで使わなければならないとあらためて感じました。

他社の方は慣れた対応で違和感のない声とテンポで自分との違いを感じました。



電話対応は非常に難しいと感じました。電話一つでお客様へ与える影響は非常に大きいものになることが分かりました。慣れも必要ではあると思いますが、今日いただいた資料をしっかりと読みも自分のものになるよう訓練したいと思います。




尊敬語、敬語に苦手意識がありました。今回の研修で再度確認し、好ましい言葉遣いについて練習することで理解することができました。

また電話対応では原則やポイント、用語について学んだり、全員の前で対応し、録音した音声を聞いたりすることで、自分の改善点や良い点を知ることができて良かったです。



会社でも礼の仕方、敬語の使い方を学びましたが、改めて確認することができました。



電話対応の練習ではアドリブにうまく対応できず、その難しさを痛感しました。

経験の長い方の対応を見ましたが、新社会人の私たちとは比べ物にならないくらい完璧でした。


少しずつ成長していきたいと思います。




ビジネスマナーの重要性を改めて学ぶことができて非常に良かったです。挨拶の5つのポイントを常に意識しながら生活していこうと思いました。

名刺交換はまだ完璧ではないですが、取扱に注意して自分のものになりたいです。


電話対応についても多種多様な場面にしっかりと対応していきたいです。




自分がある程度できたと思っていた敬語が実際に研修を受けてみてまだまだできていないと感じました。社会人数年目に入り、後輩指導をしなければなりません。まずは自分自身が見本になるように頑張っていきたいです。




電話応対を実際に受話器を利用して練習したことが印象的でした。保留や電話の切り方を学ぶことができました。また、自身の電話応対の声がどのようにお客様に聞こえているかを知り、声は大きくなりすぎず、且つゆっくり明るくはっきりと話せるように意識していきたいと思いました。



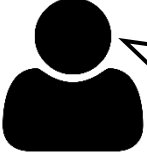
座学だけではなく、実際に体験して学ぶことができたので、イメージが付きやすく、身に付いたと思います。
敬語は普段全く意識して使わないので、アルバイトで身につけた敬語は社会人のビジネスマナーとして間違っていたことに気づきました。
本物の電話を使って録音して、客観的に自分の声を聞くことで、お客様の立場から自分の応対がどんな印象を与えるかを知ることができました。



これまで数十年近く社会人として電話応対の実務を行ってきましたが、今回の研修で初めて解る内容が多々ありました。今思えば自己流で行ってきたことがありましたので、この機会に正しい電話応対を心掛けたいと思いました。



業務に直接関係することをしっかり学ぶことができました。
実際に自分の声を聞き、改善しなければならない所を見つけることができたので、早急に実践したいと思います。



今まであまり意識せず電話応対やお客様応対をしていたので、相手のことをしっかり考えながら明るく相手のペースに合わせ、適切な尊敬語、謙譲語を使用していきたいと思いました。
個人の応対が会社組織の応対になることを頭に入れ、日々の業務にのぞみたいと思います。