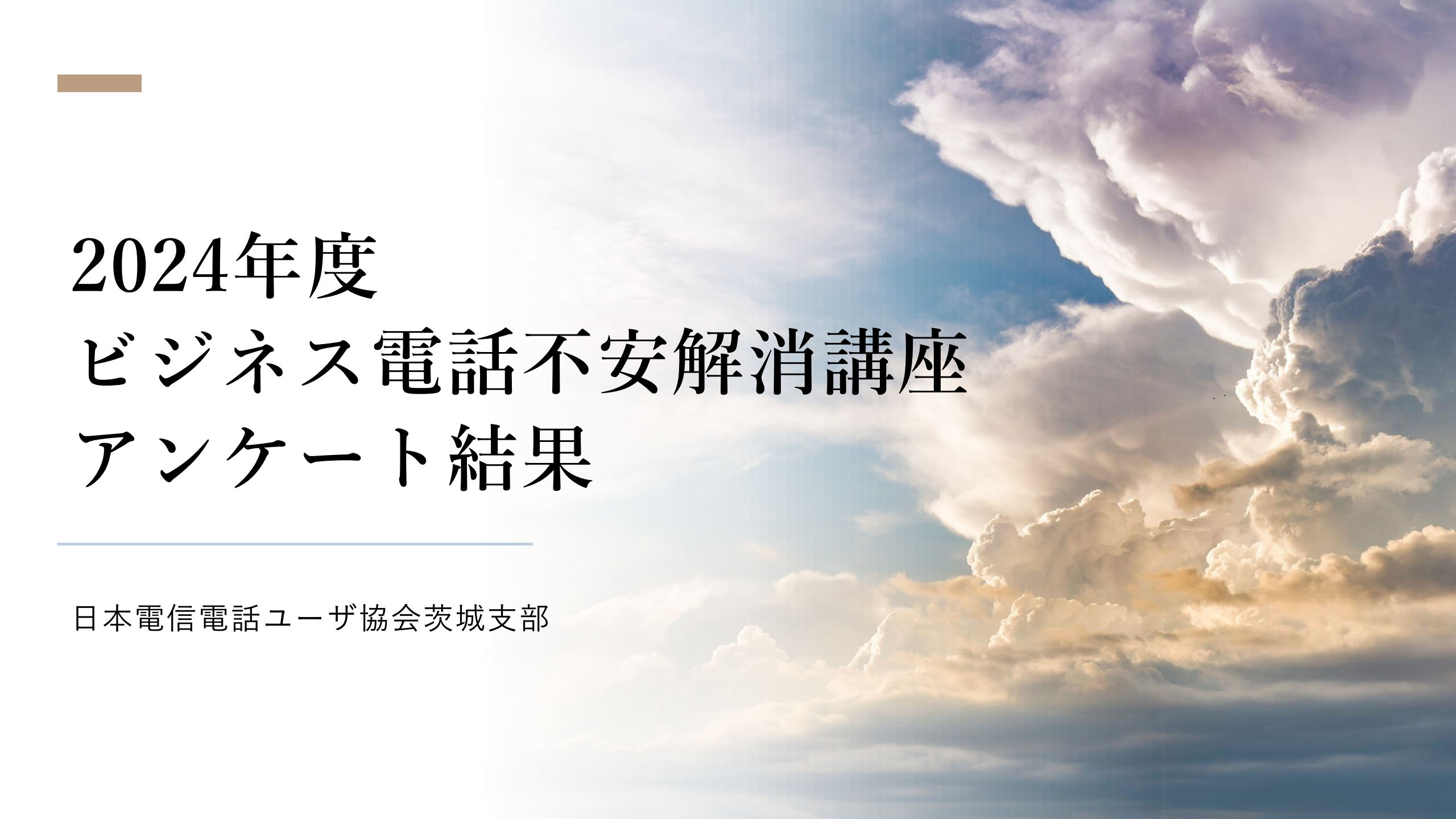




2024年度 ビジネス電話不安解消講座 アンケート結果

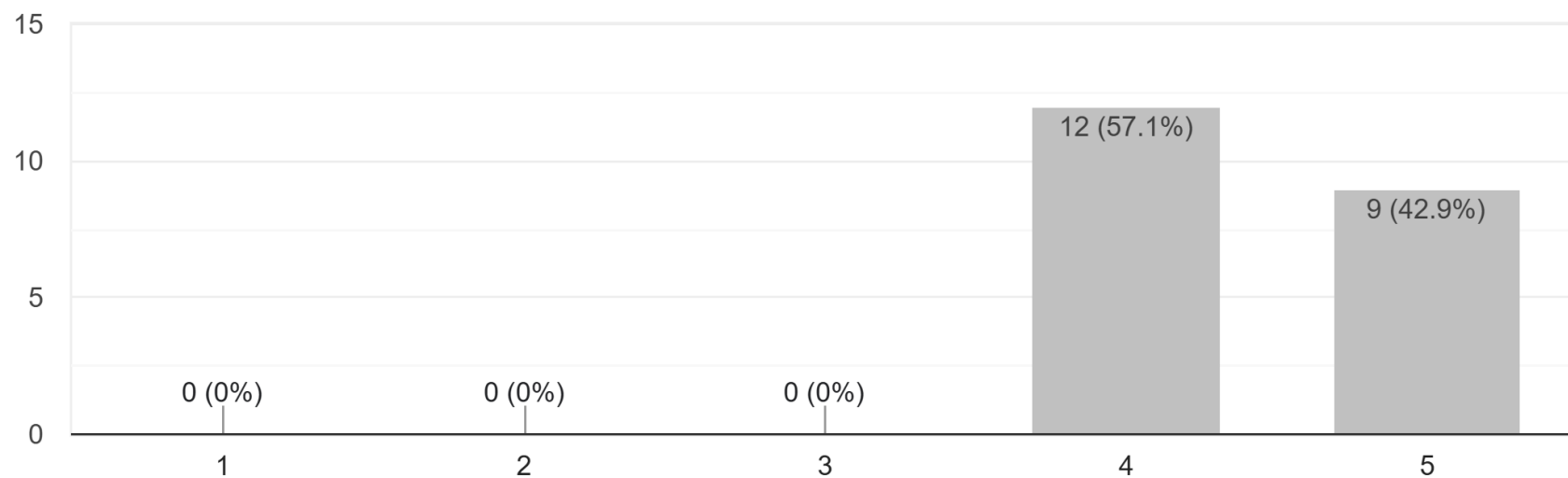
日本電信電話ユーザ協会茨城支部

セミナーの満足度

- 参加者の満足度は高く、多くの人が「4」か「5」と評価しています。

セミナーの満足度

21 件の回答

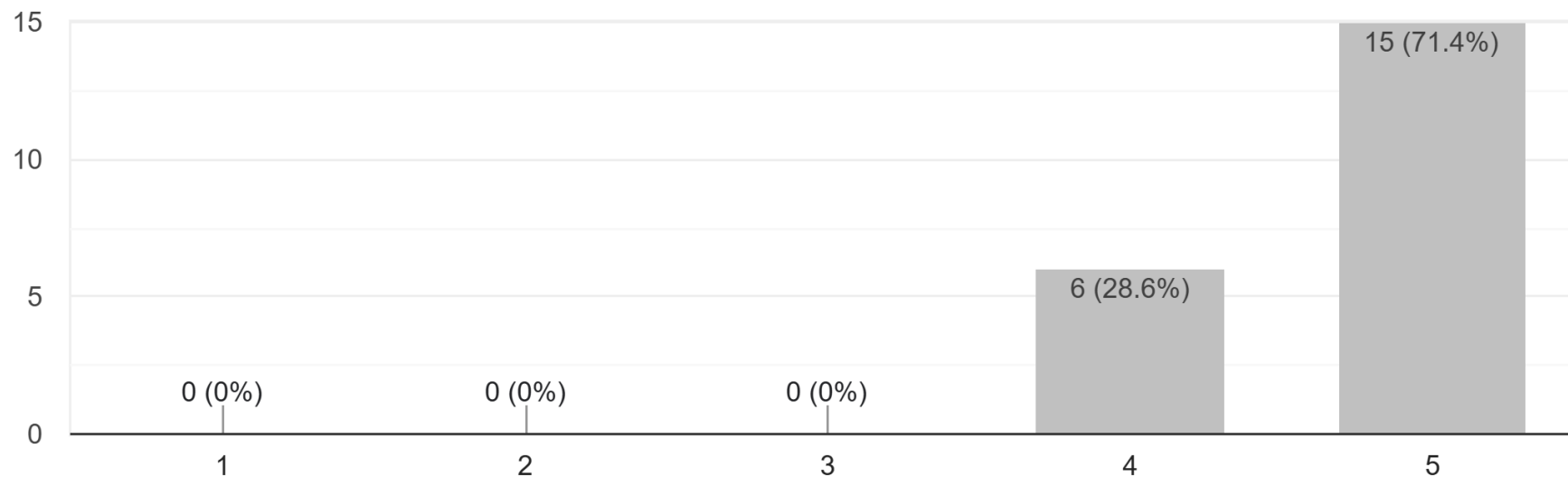


仕事との関連性

- 仕事との関連性についても高い評価が見られます。特に「5」と評価する参加者が多いです。

ご自分の仕事との関連性や、仕事に役立つ部分がありましたか。

21 件の回答

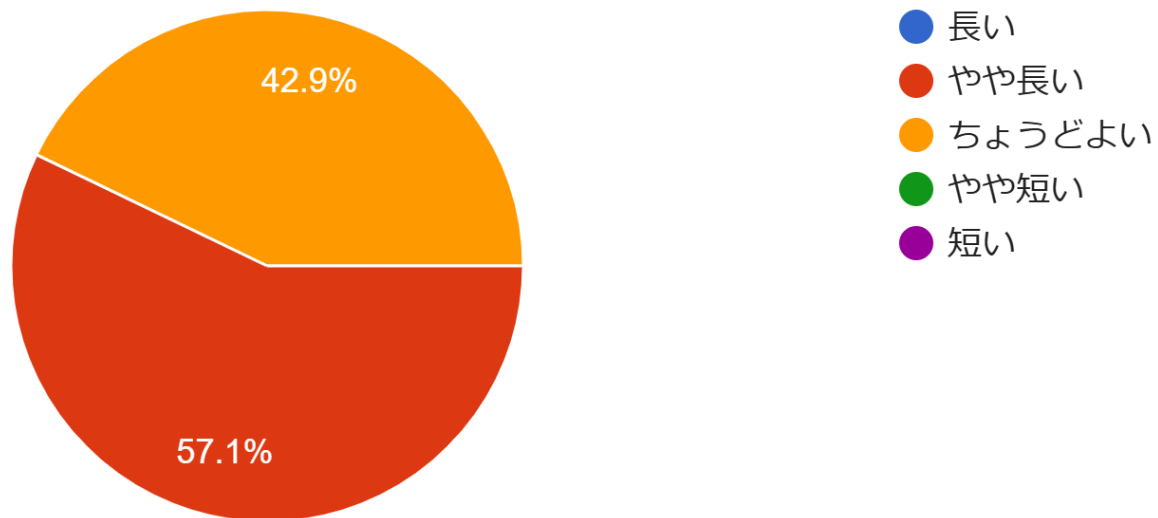


研修時間について

- ほとんどの参加者が研修時間について「ちょうどよい」または「やや長い」と評価しています。
「やや長い」と感じた参加者が若干多いです。

研修時間はいかがでしたか

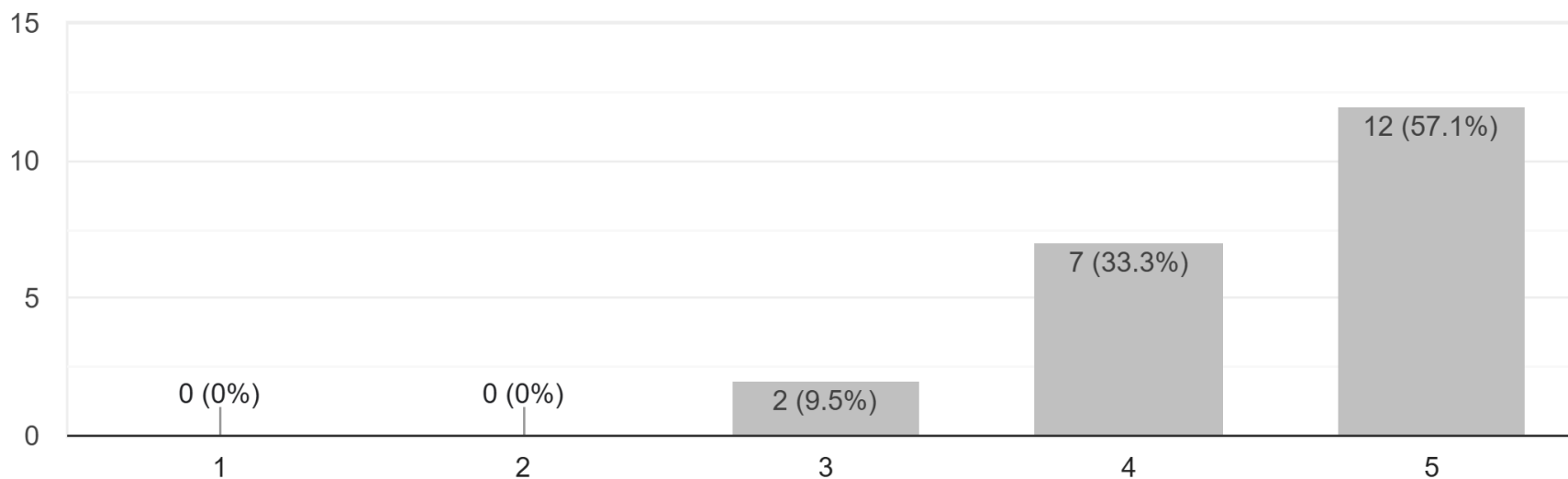
21 件の回答



テキストの内容 について

- テキストの内容についても高評価が多く見られます。

テキストの内容はいかがでしたか
21 件の回答



特に印象に残った内容について

- ・ 発声・滑舌練習
- ・ 名指し人の在席時と不在時のそれぞれの対応
- ・ 電話対応での受け手側と掛ける側の気を付けるべきことについて詳しく知ることが出来た。
- ・ クッション言葉がとても参考になりました。
- ・ クッション言葉、婉曲表現、肯定的否定
- ・ クレーム対応の方法が分からなかったのでとてもためになりました。
- ・ 名指しの人がない時の対応
- ・ 丁寧な言葉を使おうと意識すると、難しくなってしまう、相手に伝わりづらくなる。漢語より和語を使う。
- ・ クレーム対応や敬語について改めて勉強することができました。
- ・ 濁音と鼻濁音について、「数字の5」「外来語」「語頭」以外は全て鼻濁音で発音すると聞きました。今までこの違いを意識していなかったのでとても驚きました。また、「分からない」「聞き取れない」を曖昧にせず、きちんと意思表示したり、聞き方を変えたりすることで、相手に失礼のない対応になると聞き、とても勉強になりました。
- ・ 鼻濁音と濁音の違い
- ・ 活舌練習がとても勉強になりました。先生のようにすらすら話せるようになりたいです。
- ・ 電話対応を行ううえでの様々な定型文を知ることができたこと声でしか情報を伝えられないからこそ、丁寧な言葉遣いを前提に「やさしい日本語」で対応することが大切なこと
- ・ 上司への電話が売り込みのような印象を受けたとき（上司在席）の対応
- ・ 電話対応での作法や言い回しについて

セミナー全体や日程について

- 電話対応の難しさを改めて感じた
- 声の明るさや正しい言葉遣いを心掛けたい
- 書き言葉と話し言葉の違いについての研修も希望