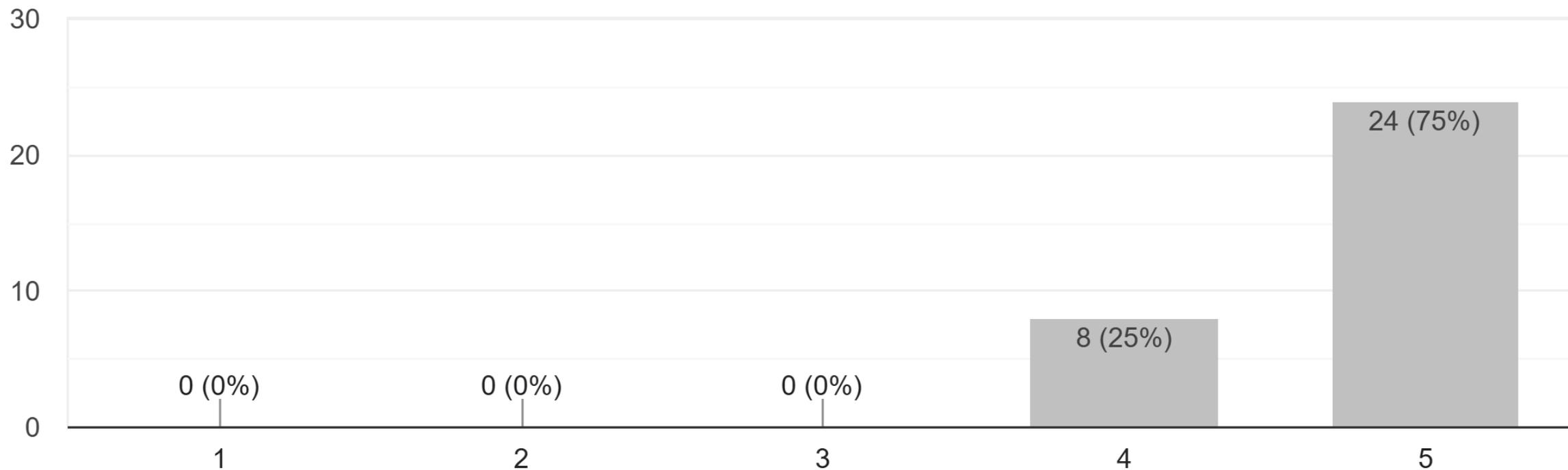


2024年度（下期） ビジネス電話不安解消講座アンケート結果

上期と同様に、多くの参加者が満足度を「4」または「5」と評価しており、全体的に高い満足度が得られています。

セミナーの満足度

32件の回答

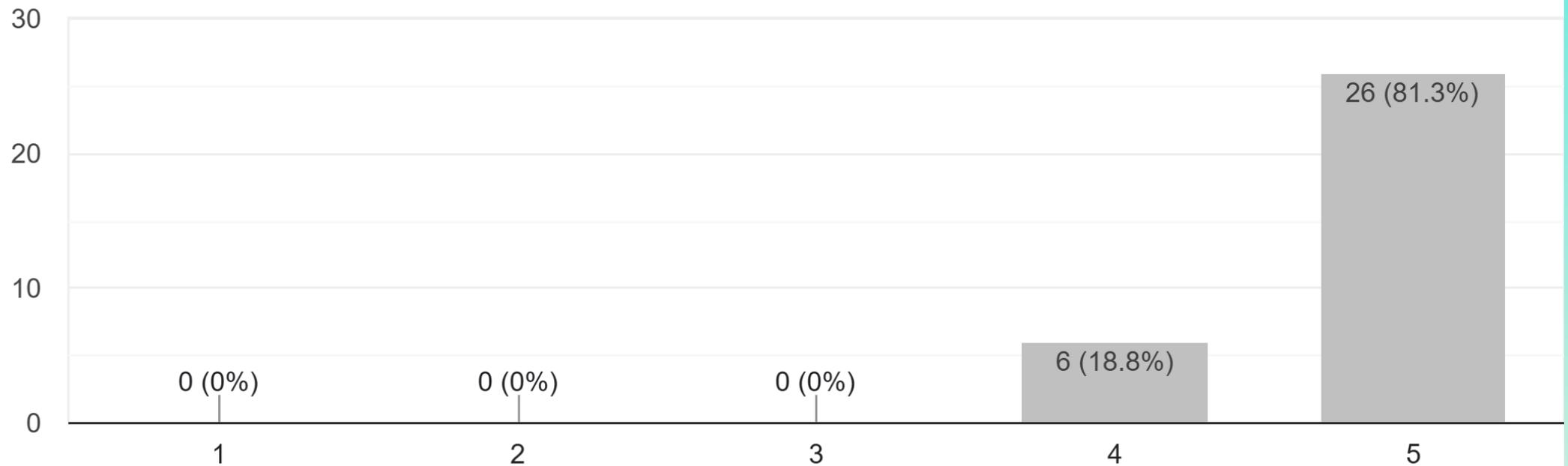


「ご自分の仕事との関連性や、仕事に役立つ部分」に関する満足度で評価4を選ばれた方が6名、評価5を選ばれた方が26名となり、アンケート回答者の皆様が4または5をつけてくださいました。

これにより、セミナー内容が多く参加者にとって仕事に直結し、大いに役立つものであったことがわかります。

ご自分の仕事との関連性や、仕事に役立つ部分はありましたか。

32件の回答

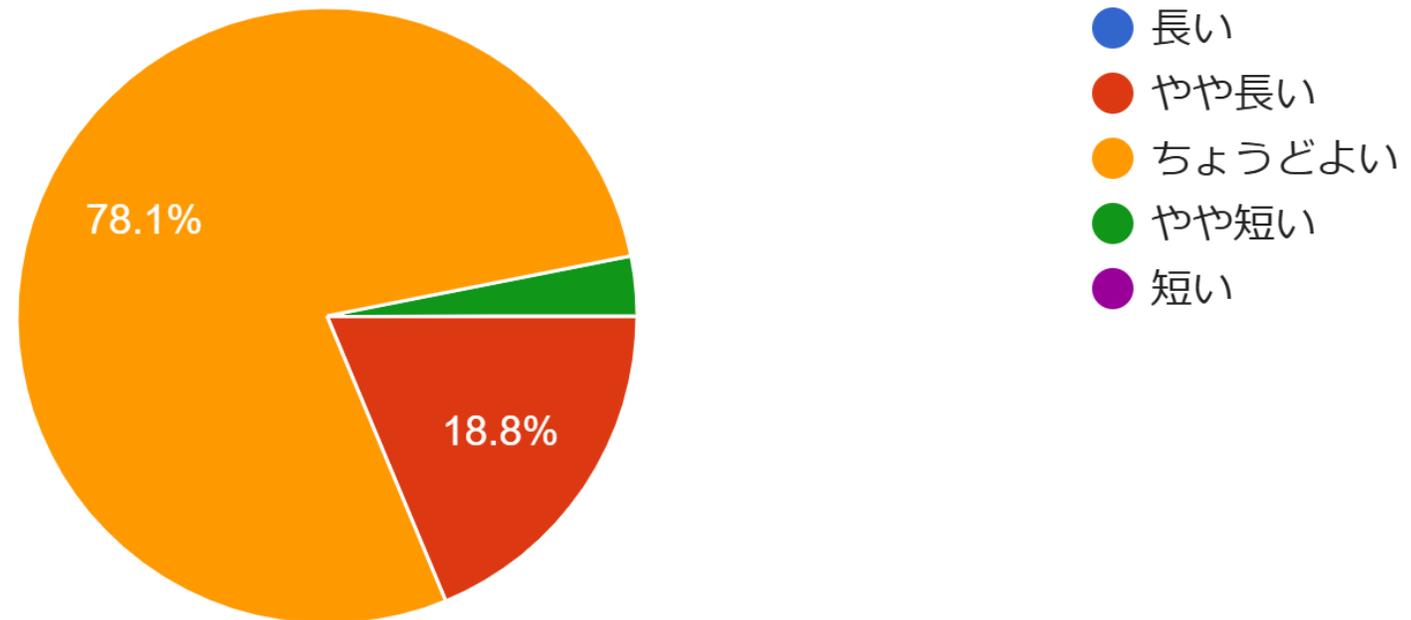


研修時間については、32名の参加者のうち25名（約78%）が「ちょうどよい」と評価され、全体の大多数が時間配分に満足している結果となりました。一方で、「やや長い」と感じた方が6名、「やや短い」と感じた方が1名おり、一部の参加者からは時間調整に関する改善の余地が示唆されています。

これらのご意見を踏まえ、今後の研修計画に反映させてまいります。

研修時間はいかがでしたか

32件の回答



本セミナーで印象に残った内容

鼻濁音の話と、メモを取る際に5W4Hを意識する話

すべて印象に残ったが、声の発生の方法とトレーニング

クレームや売り込みのような電話の際には、一度丁寧に切ってから対応すべきだと学び、時間を置くことも重要だということが印象的でした。

かけてきた人が誰なのか聞き取れないときの聞き方方法が4つあることが印象に残りました。特に最後2つが印象的というか今後の参考になりました。

「どんな電話でも感じよく」は肝に銘じて励みます。

実際に声を出して実践させていただけた点。

電話対応だけでなくメンタルヘルスの内容も良かったです

不在の場合の応対方法について曖昧な部分があったので、学べることができて良かったです。

名指し人不在時のフレーズの例文

クレームの電話対応

電話対応時の不安要素の解消の仕方

名指し人不在の場合

早口言葉が全然言えませんでした。沢山練習しようと思います。

名指し人不在の場合の対応

分かりやすい話し方の手法について、3つそれぞれ具体的に例を挙げて

説明していただいたため、実際に使用する際のイメージがつかみやすかったです。

電話で名前が聞き取れなかった際に言い回しを変えることで、同じ質問を繰り返さずに済むことを学びました。実際に名前が聞き取れずどう伝えればいいのか慌ててしまったことがあったので、これからの電話対応に活かしたいと思います。

ペーシングや、優しい日本語、書き言葉と話し言葉。他社の電話対応の良い点や対応の仕方の事例が特にためになりました。

電話対応での語尾や言い回しについて

電話相手の名前を聞き取れなかった場合の対応。

活舌の練習を始めてしたので印象に残っています。

実際に行った電話対応

滑舌練習

電話応対についてのご質問

質問：電話を切る場合、受けた時とかけた時でタイミングが異なると思いますが、どちらが先に切るべきでしょうか？

回答：

ビジネス電話の場合、電話を切るタイミングについては、基本的にお客様が先に切ることを確認してから切るのが望ましいとされています。これにより、「早く切りたかった」といった印象を与えることを防げます。特に相手が切ったかどうかが分かりにくい場合、一呼吸置いた後、丁寧に受話器を置くことで、より好印象を与える対応ができます。

日程についてのご意見

意見：午前中の日程もあれば良いと思います。

回答：今後の研修計画を立てる際、午前中の開催も含めて検討してまいります。

実践講習が多いほうが良いというご意見

意見：人数が多いため仕方がないのですが、実践の講習が多いほうが良かったです。

回答：貴重なご意見をありがとうございます。今後の研修計画では、より多くの実践機会を設ける方法を検討してまいります。

その他皆様からのご意見等

意見：電話対応は不安だらけでしたが、少し自信を持ってできそうです。ありがとうございました。

回答：感想をお寄せいただきありがとうございます。少しでも自信につながるきっかけとなったのであれば幸いです。引き続き、業務でのご活用を応援しております。

意見：言葉遣いや伝達メモの作り方に不安がありましたが、とても勉強になりました。

回答：感想をありがとうございます。不安解消のお手伝いできたこと、大変嬉しく思います。これからの業務にお役立てください。

意見：セミナー日程が選びやすかったです。ありがとうございました。

回答：貴重なご意見をありがとうございます。引き続き、多くの方に参加しやすいスケジュールを心がけてまいります。

意見：特に発声方法が印象に残りました。貴重な機会をいただき、ありがとうございました。

回答：具体的な感想をありがとうございます。今後も実務に役立つ内容を提供できるよう努めてまいります。

意見：ほかの参加者の対応の仕方を聞くことができ参考になりました。

回答：ご参加いただきありがとうございました。今後も他者との共有や学びの場を大切にしていまいります。