

# あらためて学びたい、AI時代の電話対応 「電話対応スキルアップ研修(オンライン)」



新人・新任者の方だけでなくベテラン・教える立場の方にも社会人に求められる  
基本的なビジネス電話対応を「現場で実際に使えるスキル」にするための実践的な内容です。

|        |                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                          |
|--------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 日 時    | 令和7年 <b>10月3日(金)</b> 13:30~16:30(3時間)                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                          |
| 形 式    | ZOOM利用(双方向型) ※インターネット接続によるオンライン研修です                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                          |
| 定 員    | <b>20名</b> ※受講者が10名未満の場合、中止することもございますので、予めご了承ください                                                                                                                                                                            |                                                                                                                          |
| 受 講 料  | ユーザ協会会員:2,200円/人(税込) 一般4,400円/人(税込)<br>※受講料は、請求書発行による銀行振込                                                                                                                                                                    |                                                                                                                          |
| 申込方法   | 下記のWEB申込サイトからGOOGLEフォームにご入力の上、送信ください<br> <b>WEB申込はこちら</b><br>※参加方法・テキスト等は受講申込書にあるメールアドレスにメールにてご案内します<br><申込締切> 令和7年9月19日(金) ※定員になり次第締め切ります |                                                                                                                          |
| 主 催    | (公財)日本電信電話ユーザ協会 長崎支部                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                          |
| 講 師    | 伊藤 康子 氏<br>B-コミュニケーション株式会社ビジネスコンサルティング事業本部 チーフインストラクター                                                                                                                                                                       |                                                                                                                          |
| カリキュラム | <u>1. お客様対応の心構え</u><br>▶CX時代に求められる電話対応スキルとは<br>▶お客様目線で、「良い対応」を考える<br><u>2. 電話基本対応スキルの徹底</u><br>▶第一印象の重要性<br>▶聞き取りやすい音声<br>▶お客様対応に相応しい言葉遣い                                                                                    | <u>3. 電話の受け方・かけ方</u><br>▶電話の取次ぎ<br>▶名指し人不在の時の対応<br>▶電話を受ける<br>▶電話をかける<br><u>4. ロールプレイング</u><br>▶オープニングとクロージング<br>▶電話の取次ぎ |

お問合せ先

(公財)日本電信電話ユーザ協会 長崎支部 事務局

Tel 095(826)6000  0120-20-6660✉ [h.minami@jtua.or.jp](mailto:h.minami@jtua.or.jp)(南) ✉ [uanagayoshi@jtua.or.jp](mailto:uanagayoshi@jtua.or.jp)(永芳)長崎支部ホームページ <https://www.pi.jtua.or.jp/Nagasaki/>

(ご注意) 最新情報は、当協会長崎支部HPにてご確認ください。二次元コードからもアクセスできます。

