

新人・新任者・中堅社員の方対象



「電話対応スキルアップ研修(オンライン)」

～スムーズな会話のための初動対応～

電話対応の「初動対応」(オープニングから本題の特定まで)に着目し、印象良くスムーズな対応を目指す実践的な研修です

日 時	2026年 10月 23日(金) 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	20名 ※受講者が10名未満の場合、中止することもありますので、予めご了承ください	
受 講 料	ユーザー協会会員:2,200円/人(税込) 一般4,400円/人(税込) ※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  WEB申込はこちら ※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 <申込締切> 2026年10月9日(金) ※定員になり次第締め切ります	
主 催	(公財)日本ICTテレコムユーザー協会 長崎支部	
講 師	伊藤 康子 氏 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. 電話対応は「初動」で決まる</u> ▶印象と目的 ▶第一印象の重要性～第一声の名乗り ▶電話対応の基本の流れ ▶「初動」で行うこと ▶一次対応者の役割と権限 <u>2. 電話対応の基本スキル振り返り</u> ▶間違いやすい言葉遣い ▶音声表現を磨く ▶きく・話すの基本	<u>3. こんなときどうする</u> ▶お客様からの苦情(怒っているお客様) ▶ご高齢のお客様 ▶誰に取り次ぐのかわからない ▶お客様の名前を確認したい など <u>4. 実践 トレーニング</u> ▶お客様に合わせたオープニング (第一声の名乗り～お客様の用件の受け止め)

お問合せ先

(公財)日本ICTテレコムユーザー協会 長崎支部 事務局

Tel 095(826)6000 ☎ 0120-20-6660

✉ h.minami@jtua.or.jp(南) ✉ 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。

