

電話応対リーダー育成研修『基礎編』のご案内

指導者として身に着けておきたい電話応対のスキル・心構え、指導する場面で必要な「聴く力」「話す力」など電話応対リーダーとしての基礎を学ぶ研修です！



コロナ禍での難しい業務運営やAIの活用が進む中で、人間による電話応対の重要性があらためて見直されてきました。そこで、電話応対を指導する立場として必要な電話応対の評価（モニタリング）スキルと、指導（フィードバック）スキル習得を目的とした社内リーダー、コールセンターSV・管理者、電話応対インストラクターを目指す方向けの研修を開催致しますので、更なる電話応対品質の向上を目指す方々の多数のご参加をお待ちしております。

電話応対リーダー育成研修『基礎編』

〔2025年2月21日、3月7日〕※終日×2日

電話応対の評価(モニタリング)スキルと、指導(フィードバック)スキルを習得



電話応対リーダー育成研修『実践編』

〔2025年5月予定〕※終日×1日

演習を通してより効果的な電話応対の指導方法や指導者としてのコミュニケーション力を養う

※基礎編⇒実践編の受講を推奨致しますが、どちらが先でも、どちらか一方のみ受講されても構いません。

研修の概要

区分	内容	
カリキュラム	【1日目】 ◆リーダーとして知っておきたい応対の基本 ①リーダーとしての役割と心構え ・4つの行動 ・何を教えるか、どう教えるか ・指導の目標を立てる ②二次対応(エスカレーション) ◆応対の良し悪しを聞き分ける(モニタリング実践) ①印象の良さ・期待に応える 2つの側面からの課題抽出 ②課題解決のためのトレーニング方法 【2日目】 ◆応対のフィードバック指導 ①フィードバックのプラン作り ②フィードバック指導のポイント デモンストレーション ③フィードバックをしてみよう ◆会話の流れに沿って指導をする ①電話応対の基本的な流れ 応対フローによる会話の組み立て ②オープニングからクロージングまでの応対のポイント ③「お客様」の設定の仕方とロールプレイング ④インストラクションの基本	 伊藤 康子 氏
講師	伊藤 康子 氏 (B-コミュニケーション株式会社)	
開催日時	2025年2月21日(金)、3月7日(金)【5時間×2日コース】 10:00～16:00(入室 9:45～) (※ログインは9:30から可能)	
開催方法	Web会議システム「Zoom」によるオンライン研修 ※その他、接続URL・受講時の留意点等は、別途ご案内致します。	
募集予定人員	40名 (先着順、定員になり次第申込締め切ります)	
受講料	ユーザ協会会員:17,600円/人、非会員:24,200円/人(いずれも税込、2日間) ※2日間で電話応対指導の基礎スキルを身につけるカリキュラムになっておりますので、2日間の受講が基本ですが、両日参加できない場合にはご連絡下さい。	
申し込み方法	2025年2月14日(金)までにユーザ協会東京支部ホームページの申込フォーム又はQRコードよりお申込みください。東京支部HP⇒ https://www.pi.jtua.or.jp/tokyo/	
支払方法	申込後、連絡責任者様へメールで振込先等ご連絡致しますので、ご確認ください。	

〔注意事項〕以下、予めご了承ください。

- ・受講者が少ない場合は、本研修を中止する場合があります。・本研修の撮影・録音・録画は禁止とさせていただきます。
- ・Zoomでの受講にあたって生じたいかなる問題や損害・費用について、当協会は一切の責任を負いかねます。
- ・受講当日キャンセルの場合、受講料の返金は致しかねます。

【問合せ先】(公財)日本電信電話ユーザ協会 東京支部 事務局・吉野・石川 TEL03-6275-0831 E-mail: utkita@jtua.or.jp

ユーザ協会では、ICT活用事例や電話応対教育メニュー等の情報を積極的に発信しております。

本協会の趣旨にご賛同いただき、最新のICT情報等を更にお知りになりたい方は、是非この機会に協会への入会をお願いいたします。

入会には年会費がかかります。年会費の額はユーザ協会各支部までお問い合わせください。

ユーザ協会



プライバシーポリシー(プライバシーに関する公益財団法人日本電信電話ユーザ協会の確約)

公益財団法人日本電信電話ユーザ協会は、常日頃より関係者の情報を厳正に管理し、プライバシー保護に努めています。

ユーザ協会は、関係者様の個人情報は当協会の定款に基づく事業目的以外には、使用致しません。