

# 電話対応のエキスパートを目指そう！

## ビジネスマナー・電話対応実践研修(Bコース)【6時間】

本研修は、電話対応の相手に好印象を与えるテクニックやクレーム対応にも使える機転の利いた対応を習得、**電話対応のレベルアップを図ることを目指します。**

また、関連する講座を連続して受講していただくことで、短期間で集中人材育成ができるよう、「実践研修」⇒「コミュニケーション力向上研修」をステップアップ研修として企画・実施します。もちろん、リスキングを目的とした個人の研修受講参加もOKです。



企業力アップに有効な  
「もしも検定3級」受験  
を目指す方にもお勧め！

区分	内容
カリキュラム	<p>①テレコミュニケーションの特性を知る ・様々なコミュニケーションツールと電話メディアの違い・対面と電話対応の違い</p> <p>②テレコミュニケーションの基本 ・対応の基本原則 ・第一印象の大切さ～第一声の挨拶と名乗り ・積極的に使いたい言葉、気をつけたい言葉～敬語と言葉遣いの基本と応用</p> <p>③安心と信頼を得るためのコミュニケーションスキル ・言葉と「声」の表現力を磨く ・発声と発音の基本 ・クレーム対応に必要な意識と対応プロセス</p> <p>④ケーススタディ・ロールプレイング</p>
講師	川崎 博子氏 株式会社NTTネクシア 新潟オフィス ※電話対応技能検定指導者級認定資格者、(公財)日本電信電話ユーザ協会契約講師
開催日時	2026年7月17日(金) 9:30~16:30 ※9:15受付開始
会場	NOCプラザ 201号 新潟市東区卸新町2丁目853番地3 TEL:025-273-4181
募集人員	20名(先着順、定員になり次第申込締切ります) ※受講者が最少催行人数(5名)に満たない場合は中止とさせていただきます。予めご了承ください。
受講料	ユーザ協会会員:5,500円 非会員:7,700円 ※いずれも税込価格
申込締切	<b>2026年7月10日(金)</b> までに ユーザ協会新潟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下さい。 新潟支部ホームページ: <a href="https://www.pi.jtua.or.jp/niigata">URL:https://www.pi.jtua.or.jp/niigata</a>
支払方法	請求書は研修受講を確認した後、郵送にて連絡責任者様宛に送付致します。 ※当日の受講キャンセルについては、研修準備の都合上、受講料を請求させていただきますので、ご了承くださいませようお願いいたします。



- もしも検定(電話対応技能検定)とは？**：あらゆるビジネスシーンにおいて必要な「コミュニケーションスキル」を身につけることのできる検定資格です。
- もしも検定4級資格保有者の特典!!**：下記のBコース、Cコースを両方受講することで「筆記試験」が免除され、「実技試験」のみで「3級」を受験できます。(※有効期間:4級合格日より4年以内の3級試験受験に限りませ)

### <コミュニケーション力単年度向上プラン>

