

基礎から気づきまで、電話対応の基本を見直す

## 電話対応フォローアップ研修のご案内

「音声表現の重要性、敬語の使い方が再認識出来た。」「今までの総復習になり、忘れていたことを思い出すことが出来た。」「私にはもっと笑顔が必要だと分かった。」等々、受講者の方々から感想を頂いております。本研修で電話対応の基本を見直すことにより、電話対応を通じたお客様満足度(CS)向上を図るとともに対応クレームの軽減をめざしませんか！

日時

2025年 6月 26日(木)

13:15 ▶ 17:15

場所

OMMビル 2F 206会議室

〒540-0008 大阪市中央区大手前1-7-31  
※京阪「天満橋駅」東口、谷町線「天満橋駅」北改札口に連絡

講師

小堀 恭子氏

com.企画 代表〈ユーザ協会 契約講師〉



テーマ

知っているから出来るへ顧客の感動を掴む電話対応

内容

電話対応の基本を見直す ★電話対応のポイント

- ①正しい挨拶、感じの良い名乗りはできていますか
- ②正しい接遇用語、敬語は使っていますか
- ③口癖の多い馴れ馴れしい対応になっていませんか
- ④明るさが感じられますか
- ⑤会話の内容、要点を的確に判断していますか
- ⑥その他

### 研修詳細

定員

20名 ※申込人数が5名以下のときは中止になる場合があります。

参加費

1名 6,600円(税込) 〈大阪支部会員 1名 3,300円〉(税込・テキスト代込)

申込方法

ユーザ協会大阪支部ホームページにあるweb申込みフォームよりお申込み下さい。

URL <https://www.pi.jtua.or.jp/osaka/>

申込受付後、連絡責任者の方へ受付案内と請求書を送付いたします。

webサイト  
二次元  
バーコード



申込締切

2025年 6月 19日(木) ※先着順、定員になり次第締切

【注意事項】●申込受付後、上記締切日以降のキャンセルは請求相当額を申し受けます。●一度ご入金いただいた費用は返金出来かねますのでご了承下さい。

お問合せ先

(公財)日本電信電話ユーザ協会

大阪支部 事務局

TEL 06-6534-8618

MAIL [osaka@jtua.or.jp](mailto:osaka@jtua.or.jp)