

# ビジネス電話対応研修

## ◆本講座の満足度や感想をお聞かせ下さい。

- ロールプレイングによって自分を客観的に見るきっかけになった。
- 先生の説明が具体的でわかりやすい。
- 電話対応の時の対応やクッション言葉などを詳しく教えていただきました。
- 業務に直接役に立つと感じた。
- 心理学にも触れて、相手の考えに立って学べた。
- ロールプレイングで自分の電話を聞くことができ、改善するところをたくさん発見できた。
- 正しい敬語の使い方を改めて教わることができ、ためになりました。
- 電話対応だけではなく、尊敬語や謙譲語の勉強ができてよかったです。

## ◆研修へ参加された理由・学びたかった内容を教えてください

- 代表電話に出る機械など増えてきたので改めて学びたかった。
- 電話対応で気を付けるところを知りたかった。
- 会社で自分の録音を聞くと事務的に話しているように聞こえるので直したいと思ったから。

◆研修はいかがでしたか。  
満足度を教えてください。

★とても満足 …… 63.6%

★満足 …… 36.4%

◆本日の研修は、今後業務に  
活かそうですか

★はい …… 100%



模擬電話機を使って、電話  
対応のロールプレイングを  
しました。録音したものを  
聞くことで、自分の対応を  
客観的に確認できました！



電話対応のマナーや言葉  
遣い、電話の受け方・か  
け方等、1日かけて様々  
なことを学びました。

