

# 電話応対基礎研修のご案内

電話応対の基本をマスターして「電話恐怖症」を克服しませんか！

近年、電子メールやSNSを利用してお客様と意思疎通する機会が多くなっていますが、円滑なコミュニケーションを形成するうえで、言葉を使って相手と直接会話する電話応対は、非接触型コミュニケーション手段として再認識されています。「電話応対基礎研修」では、電話に慣れていない方や苦手な方、電話応対力のスキルアップしたい方等へ、電話応対の基本を学びスキルアップを目指す研修を行います。日常の電話応対業務に活かせる電話応対力を身に付けましょう！

## 電話応対基礎研修の概要

区分	内容
カリキュラム	①. 教養ある社会人として欠かせない人格的マナー ②. 電話と対面コミュニケーションの違い ③. 話し言葉・聴くこと・話すこと・気遣うこと ④. 敬語と言葉遣いの基本(敬語の基本、間違いやすい言葉遣い等) ⑤. 発音、発声の基本 ⑥. 電話応対の基礎 ⑦. 電話の受け方、かけ方、取り次ぎ方(ロールプレイング) 等
講師	石亀 美夜子 氏 (合同会社 石亀美夜子オフィス) ※日本電信電話ユーザ協会 電話応対技能検定(もしも検定)指導者
開催日時	2026年4月28日(火) 13:00~17:00
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。
募集人数	30名程度(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:8,800円/人、一般:14,300円/人(いずれも10%税込) ※申込にあたり、会員・一般か不明な場合はお問合せください。
申し込み方法	2026年4月21日(火)までにユーザ協会東京支部ホームページの <a href="#">申込フォーム</a> 又は右QRコードよりお申込みください。 東京支部ホームページ⇒ <a href="https://www.pi.jtua.or.jp/tokyo/">https://www.pi.jtua.or.jp/tokyo/</a>
支払方法	受講料は事前振込みです。申し込み完了メールにて、連絡責任者様へ振込先等ご案内致します



石亀 美夜子 氏



[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:山地・菊池  
TEL 03-6275-0831 E-mail: ut-tokyo@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。