

電話対応リーダー育成研修『実践編』のご案内

本研修の「基礎編」を受講され、さらにレベルアップを希望される方、必見！



電話対応の評価スキル（モニタリング）と、指導スキル（フィードバック）の更なるレベルアップを希望される電話対応の指導・育成にあたっては社内リーダー、コールセンターSV・管理者、電話対応の指導者等の皆様を対象に、演習を通して、より効果的な電話対応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研修を開催致します。多数の皆様のご参加をお待ち申し上げます。

電話対応リーダー育成研修『実践編』 〔2026年5月21日〕

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





電話対応リーダー育成研修『基礎編』 〔2027年1月(予定)〕※終日×2日

電話対応を指導する立場として必要な電話対応
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

※『実践編』と『基礎編』は
半年サイクルで繰返し開催し
ています。どちらを先に受講
しても、どちらか一方のみを
受講しても構いません。

研修の概要

区分	内容	
カリキュラム	<p>1.これからのビジネス電話対応 ①コミュニケーター、オペレーターに求められるスキル ②マニュアル・スクリプト・FAQを効果的に使う③グループワーク「応用力」を身に付けさせるために</p> <p>2.モニタリングの実践 ①モニタリングの効果・目的(「全体の課題」と「個々の課題」を抽出する) ②モニタリングとカリブレーション ③評価項目と評価レベル ④グループワーク(モデル音声を聴き、項目ごとの評価⇒カリブレーションの実習)</p> <p>3.フィードバック指導の実践 ①コミュニケーター・オペレーターとのコミュニケーション ②相手のタイプに合わせた指導の仕方 ③ケーススタディ こんなときどうする ④グループワーク(指導の場面で困ったこと・うまくできたこと)</p> <p>4.質疑応答 個別のアドバイスを含む質疑応答</p>	 <p>伊藤 康子 氏</p>
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	2026年5月21日(木) 10:00~16:00	
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:12,100円/人、非会員:17,600円/人(いずれも税込) ※申込にあたり、会員かどうか不明な場合はお問合せください。	
申し込み方法	2026年5月14日(木)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。東京支部ホームページ⇒ https://www.pi.jtua.or.jp/tokyo/	
支払方法	受講料は2026年5月14日(木)までに指定の口座まで事前振込願います。 なお、振込先等詳細は、申込後、連絡責任者様へメールでご連絡致します。	

〔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

TEL 03-6275-0831 E-mail:utkita@jtua.or.jp

ユーザ協会では、ICT活用事例や電話対応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。

