

# 「2024年度 ビジネスマナーセミナー」実施状況報告

(2024年2月8日 開催)

最近ではコミュニケーション手段としてSNSが浸透し、従来からある電話については、特に若い方から「慣れていない」、「出るのが怖い」といった声が多く聞かれ、ビジネスシーンにおける課題のひとつとなっています。

そこで、今年度のビジネスマナーセミナーでは、電話対応スキルアップ編と題し、講師にサート企業株式会社の佐藤先生を迎え、「取次ぎ」や「不在時の対応」など、電話対応の基礎を中心としたスキルアップを目指して開催しました。

6事業所から11名様に参加され、電話対応に必要な知識や心構えを熱心に学ぶとともに、ロールプレイングによる実践を行い、冷や汗をかきながらたくさんの経験を積んでいただきました。

本セミナーを通じて、参加者様からは以下の声が上がっています。(原文のまま)

「言葉や伝え方、復唱の大切さを学び、明日にでも活かしたいと思います。」

「相手の気持ちに寄り添う。(きちんと聞く)」

「敬語や言い回しは気をつけないと失礼になると知りました。」

「声の高さやトーン、言葉の「間」で相手に与える印象がとても変わるんだなと思いました。」

「普段の対応がまだまだなことを実感しました。」

「まず相手の話を聴くことの大切さを知った。」

「今回の資料を見ながら、来週から電話当番がんばります！！」

「自分が話す声を録音で聞くことで、客観的に日頃の状況を知ることができた」

「復唱を心がけて、聞きこぼしのないようにしたい。」

「言葉づかいや気持ちの良いコミュニケーションのために必要なことを学ぶことができた。」

参加者の皆様には、今回のセミナーで感じていただいた刺激をモチベーションや自信に変えて、日常の業務の中で、より良い電話対応を目指していただきたいと思います。

本当に、お疲れ様でした。

【参加いただいた事業所様 (順不同)】

株式会社やさしい手甲府 様 (甲府地区協会)

富士マリオートホテル山中湖 様 (吉田地区協会)

レイクウッドゴルフクラブ サンパーク明野コース 様 (峡北地区協会)

熊本県果実農業協同組合連合会 白州工場 様 (峡北地区協会)

株式会社正直堂 様 (甲府地区協会)

株式会社OMT 様 (山梨東部地区協会)



セミナー開始の様子 ①



セミナー開始の様子 ②



座学の様子 ①



座学の様子 ②



ロールプレイングの様子 ①



ロールプレイングの様子 ②

【本件に関するお問い合わせ】

 公益財団法人 **日本電信電話ユーザ協会 山梨支部**  
Japan Telecom Users Association

〒400-0867 山梨県甲府市青沼1-12-13 NTT東日本山梨支店青沼ビル別棟

0120-680966(無料) FAX 0800-800-2399(無料)

u-yamaall@jtua.or.jp <https://www.pi.jtua.or.jp/yamanashi/>