

電話応対から、仕事の基本を磨く。

電話応対^熟 (実践研修)

【対象】新人・若手／応対に不安がある方／指導担当者様

【講師】佐藤 万里 氏 <サート企業(株) 代表取締役>

公益財団法人日本ICTテレコムユーザー 契約講師
電話応対技能検定 指導者級 (S級)



継続して学べる3ステップ研修

STEP1 基礎編

迷わず応対できるようになる

- 第一声・復唱・言葉遣い
- 取次ぎ・不在対応の基本
- 電話応対の“型”を習得

STEP2 応用編

感じの良い応対ができるようになる

- 声の表情・話し方
- 傾聴・質問・共感
- 伝わる応対へレベルアップ

STEP3 クレーム編

慌てず応対できるようになる

- クレーム対応5つの型
- 初動対応のポイント
- 実践ロールプレイ

✓ 2時間で完結 (参加しやすい) ✓ 実践中心 (ロールプレイあり) ✓ 少人数制 (しっかり身につく)

開講スケジュール 等

四半期	内容	開催日	開催時間	1名様あたり受講料 (税込)	お申込期日
2	基礎編	7月7日 (火)	14～16時	会員 3,300円 / 一般 6,600円	7月6日 (月)
	応用編	8月4日 (火)	14～16時	会員 3,300円 / 一般 6,600円	8月3日 (月)
	クレーム編	9月8日 (火)	14～16時	会員 3,300円 / 一般 6,600円	9月7日 (月)
3	基礎編	10月5日 (月)	14～16時	会員 3,300円 / 一般 6,600円	10月2日 (金)
	応用編	11月16日 (月)	14～16時	会員 3,300円 / 一般 6,600円	11月13日 (金)
	クレーム編	12月8日 (火)	14～16時	会員 3,300円 / 一般 6,600円	12月7日 (月)
4	基礎編	1月13日 (水)	14～16時	会員 3,300円 / 一般 6,600円	1月12日 (火)
	応用編	2月4日 (木)	14～16時	会員 3,300円 / 一般 6,600円	2月3日 (水)
	クレーム編	2月25日 (木)	14～16時	会員 3,300円 / 一般 6,600円	2月24日 (水)

お申込方法

右図のQRコードもしくは当協会山梨支部ウェブサイトよりお申込みください。

まずは基礎編から。
お気軽にご参加ください。



※ 研修1回あたりの募集人数を10名程度とします。

※ 研修はZ o o mで行い、1名様につきP C 1台推奨とします。環境がない場合はご相談ください。

※ 受講料は、各回の終了後にご請求書をお送りしますので、これに基づきお支払いください。



電話応対から、 仕事の基本が身につく理由。

電話応対は「電話の受け方」を学ぶだけではありません。

相手を理解し、適切に伝え、信頼関係を築く力は、あらゆる仕事に共通する基本スキルです。

電話応対塾では、実践を通して“仕事で役立つ力”を身につけます。

基礎から
クレームまで
一通り学べる！

1 電話応対で身につく 5 つの力



これらはすべて、**社会人としての基本スキル**。
電話応対を学ぶことは、**仕事の基本を磨くことにつながります**。

3 受講者の声（アンケートより一部抜粋）

- 録音を聞いて初めて、自分の**話し方のクセ**に気づきました。
- ロールプレイで**課題が明確**になり、改善の方向性が分かりました。
- 第一声の大切さ**を改めて実感し、もっと意識したいと思いました。
- 相手の立場に立って考えること**の大切さを学びました。
- すぐに実践できる内容ばかりで、**明日からの応対が楽しみ**です！

※ 2025年9月～2026年2月 基礎編・応用編 受講者アンケートより

2 電話応対塾の学びと流れ

話して終わりではありません。
振り返りと改善を繰り返すから、身につきます。



4 こんな方におすすめです！

- ☒ 新人・若手で電話応対に自信がない方
- ☒ 電話応対の基本を学び直したい方
- ☒ 応対の質を上げて、組織の信頼を高めたい方
- ☒ クレーム対応に不安がある方
- ☒ スタッフの指導・育成を担当している方
- ☒ 組織全体の対応品質を向上させたい方
(企業・自治体・各種団体の担当者様)

5 基礎からクレームまで、ここに来れば一通り学べる！

STEP1 基礎編

迷わず応対できるようになる

- 第一声・復唱・言葉遣い
- 取次ぎ・不在対応の基本
- 電話応対の“型”を習得

STEP2 応用編

感じの良い応対ができるようになる

- 声の表情・話し方
- 傾聴・質問・共感
- 伝える応対レベルアップ

STEP3 クレーム編

慌てず応対できるようになる

- クレーム対応5つの型
- 初動対応のポイント
- 実践ロールプレイ

経験やレベルに合わせて受講できるので、入社間もない方からベテランの方まで幅広くご活用いただけます。

私たちが目指すもの

電話応対は、会社の第一印象を決めるだけではありません。

相手を理解し、自分を振り返り、信頼関係を築く。

その積み重ねが、人を育て、組織を育てます。

ユーザー協会山梨支部は、電話応対塾を通じて企業・自治体・各種団体の対応品質の向上、人材育成に貢献してまいります。

一緒に、仕事の基本を磨き、
信頼される人と組織を育てましょう。