

電話応対研修～電話への恐怖心を克服

対象：入社1年目～年次の浅い方

＜本セミナーのねらい＞

本研修では、固定電話で話したことがない新人でも、安心して電話応対ができるよう、電話応対の基本をしっかりと学べるカリキュラムにしております。電話への恐怖心を軽減し、自信をもって電話応対に臨めるようになることを目指します。

＜研修のポイント＞

- ①良い電話応対の構成要素と心構えを知り、基本的なスキルを学ぶ
- ②受電と架電それぞれの電話対応のフローを学ぶ

セミナー内容（グループワークを交えながら実施いたします）

- | | |
|---|--|
| 1. 経験から振り返る電話応対 | 5. フローで確認する電話応対
(1) 電話の受け方の基本フローの応対を練習する
(2) 電話のかけ方の基本フロー |
| 2. 良い電話応対の構成要素 | 6. より良い電話応対を目指す
～プラスαの気遣い
(1) 相手の言外のニーズを察する・探る
(2) プラスαの気遣いを支える業務知識
(3) 実践ロールプレイング |
| 3. 電話応対における心構え
(1) 意識
(2) 基本ルール
(3) 業務知識 | |
| 4. 電話応対基本スキル
(1) 挨拶～第一声・終了挨拶
(2) 声・話し方 (3) 言葉づかいの基本
(4) きく (5) 話す | |

■受講者の声

- ・電話応対に対して苦手意識がありましたが、本日の研修を通して、自分の口癖や早口になってしまうことなど改善的を知ることができました。練習あるのみで、弱みをなくして電話を受けられるようになります。
- ・言葉遣いや気遣いなど、相手を不快にさせない電話応対を意識して経験を積んでいきたい。今後は、積極的に電話を取るようになります。

※既に「2026年度 新入社員・新社会人ビジネス基礎研修」オプションコース[D3]にお申込み頂いた方は申込不要です

日 時：2026年 5 月 19 日 (火) 9:30～16:30

会 場：武蔵野銀行本店ビル2階「M's SQUARE」

定 員：25名

受 講 料：ぶぎん経営者クラブ会員の方 22,000円 (消費税込)
会員以外の方 33,000円 (消費税込)

お申込は裏面をご覧ください

電話応対研修～電話への恐怖心を克服 受講者内容満足度99.1%!

講師 中尾 恵美 氏 (株式会社インソース講師)

- 1987年 全日本空輸株式会社入社
客室乗務員として国内線に乗務。入社4年目よりチーフパーサー
- 1993年 ワールドエアネットワーク株式会社 (現 株式会社エアージャパン) 入社
客室乗務員としてANA定期国際線および国際線チャーター便に乗務
- 1996年 大手不動産会社入社
社長室配属、社長(会長)秘書(約11年)
- 2007年 総務部人事課配属
研修の企画・実施・フォローアップ等担当、社内講師としても登壇
- 2009年 株式会社インソース講師に就任



■コメント

航空会社で客室乗務員を務める中で培ったスキルを活かし、経験談を交えながら進行する研修が人気な講師。「誠心誠意」「真ごころ」をモットーに研修内容に合わせたわかりやすい手本を提示し、受講者の理解を促進させる納得感のある研修を得意とする。

■お申し込み方法

- ・本申込書にご記入の上、FAXにてぶぎん地域経済研究所宛お申込みください。受付後、受講票をお送りいたします。
- ・メールアドレスをお届けいただいている会員さまは、**弊社ホームページからもお申し込みできます。**
- ・開催日1週間前になっても受講票が届かない場合はご連絡ください。
- ・尚、お申込者が10名未満の場合、中止させていただく場合がございます。予めご了承ください。

■講演の録音・録画はご遠慮願います。



…………… 切り離さずにこのままFAXをお送りください FAX : 0120-54-6340 ……………

【研修セミナー】

電話応対研修 ～電話への恐怖心を克服 (5/19) 参加申込書

※会員様特典1講座無料サービス対象外セミナー

貴社名				ご 参 加 者
ご住所				
ご連絡担当 部署/氏名	/			
電話/FAX	/			
メールアドレス				
お取引店	支店	会員番号		

《お問い合わせ先》

ぶぎん地域経済研究所 経営情報事業部 セミナー事務局

TEL (048) 647-8484

E-mail : bugin-club@bugin-eri.co.jp

https://www.bugin-eri.co.jp/

