

【オンラインセミナー】
新任者向け 電話応対基礎講座
『クレーム対応の基礎を学ぶ』

お客様満足研究会の
会員でなくても、どなた
でも参加可能！！

～ 電話応対の基本スキルを再確認し、
さらなるスキルアップを目指しましょう ～

電話応対の基礎を学ぶセミナーです。

「お客様満足」の考え方を認識するところから電話応対の基礎マナーを見直します。お客様のことばの背景の本意を把握するための「聴く」スキル、お客様への共感や申し出を理解していることを伝える話すスキルなど、お客様とのコミュニケーションスキルを学びます。「わかった」から「できる」へ、実践ワークとロールプレイングを通じて身につけてください。

お客様対応部門に着任したばかりの方や電話応対の経験が3年未満の方にぜひ参加していただきたいセミナーです。

【昨年までのセミナー参加者の感想】

説明がとても分かりやすく、
また実応対に取り入れられる
内容ばかりでした。

先生のご経験の例を出しながら、
初心者に分かりやすく
教えて頂き有難かったです。
特に考えさせる課題やロープレは、
初めての事ばかりで、
大変勉強になりました。

電話応対経験が少ない私にとって、
自分に足りない点や、
気を付ける点、心構え、
今後どのようにスキルを伸ばせば
良いか等とても参考になりました。

電話対応の基礎的な事項から改めて
学ぶことができ、電話対応への意識が
変わりました。

お客様に共感するということは自分の
苦手とする部分であり、勉強となりました。
お客様に寄り添った対応、お客様の「気持ち」
をくみ取れるように頑張ります。

傾聴スキルの大切さをあらためて
実感しました。話すスキルだけでなく、
しっかり正しく聴くスキルを身につけられる
よう、日々練習します。

ロールプレイングでは、自分の電話
応対の良い点と改善点を教えていただけ
たことが今後の大きな励みとなりました。
また、お客様役を演じたことでお客様の
気持ちを知ることができました。

ロールプレイングで細かく録音を
止めてアドバイスなどいただけ
ただけで、気づきと改善ができて
よかったです。

ロールプレイングで他の人の対応
方法も学べて、ためになりました。

ロールプレイングを行ってみて、
知識としてこの言い方・タイミングの
ほうが良いとわかっていても実際に
しゃべってみるとまだまだ思う
ようにいかないということが
実感できました。

【セミナースケジュールと申し込み方法】

■日 時 2024年5月22日（水）午後1時～5時
（受付：12時45分から）

※事前接続テスト日程

当日の安定した接続のための事前の接続確認テストを実施します。
これまで、Zoomミーティングによるセミナーなどに
参加したことがない方は、どちらか可能な日に
必ず参加してください。

（お申込みの際に参加できる日時をお選びください）

5月16日（木）午前11時開始（20分程度）

5月17日（金）午前11時開始（20分程度）

どちらの日も11時までにログインしてください。

10時45分～ ログイン受付開始

■場 所 Zoomミーティングによるオンライン開催
開催の3日前までに、オンラインミーティングのアドレスを
ご連絡いたします。
事前の接続確認テストのミーティングアドレスは5月15日までに
ご案内いたします。

■内 容 ～電話対応基礎講座～
1. オリエンテーション
2. CSマインドの醸成と基本対応スキル
3. コミュニケーションスキル
聞くスキルと話すスキル
4. 実践ロールプレイング

■講 師 中尾知子氏（株式会社セゾンパーソナルプラス 主席講師）
【プロフィール】



大手損害保険会社にて人事・採用・教育担当として十数年にわたり実績
を積む。社内研修を通じ、企業内人材育成の重要性を実感すると共に、
人の成長をサポートしたいとの思いから現在に至る。

現在、株式会社セゾンパーソナルプラスの主席講師としてさまざまな業
種の企業・団体に講演、研修を行うかたわら、後進講師の育成、統括業
務にたずさわる。リーダーシップ、顧客満足、クレーム対応、インスト
ラクター養成、コールセンター階層別研修など、数多くの研修を遂行中。
交流分析やNLP等の心理学的なアプローチも備えた研修を得意として
いる。鋭い洞察力で受講生の可能性を引き出すセミナーは定評がある。

■参 加 費 会員 15,000円 非会員 20,000円
*お申込み締め切り後に請求書をお送りします。
請求書到着後にお振り込みください。

■対 象 者 電話対応従事者（経験年数は問いません）
※新任者向けの「基礎講座」となっていますが、経験年数の長いベテラ
ンの方々にもご自身の電話対応を見つめ直す絶好の機会になります。

- 募集人員 24人 (参加申込みが10名未満のときには中止となる場合がございます。)
- 申込み締切 2024年5月15日(水)
- 申込み方法 当会ホームページ(下記のリンク)からお申し込みください。
●お申し込みフォーム
「[セミナー参加の申し込み](#)」
上のリンクをクリックして
必要項目を入力して送信してください。
- 問合せ先 お客様満足研究会(OM研)事務局
電話:080-2488-7349
メールアドレス:omken.jimukyoku@gmail.com
jimukyoku01@omken.org
seminar01@omken.org (セミナー担当)

※不測の事態で、セミナー内容が一部変更される場合もございます。
その際はご了承くださいますようお願いいたします。

※セミナー3日前~当日のキャンセル・当日欠席は
参加費を頂戴いたします。
セミナー4日前までにご連絡くださいますようお願いいたします。