

セミナー対象者

電話対応の基礎を習得したい、自信をつけたい、顧客の立場に立った満足度の高い電話対応を目指す皆さま

来場形式

会社のイメージが変わる! /

現場で
活かせる

電話対応の基本と レベルアップ実践講座

2026
年度版

マニュアル通りに
伝えているのに
相手を怒らせてしまう…

電話を取る
のが苦手…

知らない相手との
会話は不安…



～「苦手」を「できる!」にかえて顧客に安心・信頼感を与える～

セミナーのねらい

「電話対応は誰でもできる」「うちの社員は大丈夫」だと思込んでいませんか?

企業における電話対応は、その企業のイメージやサービス評価にも影響を与える重要な役割です。第一声・ことば遣い・声のトーンから相手に伝わる「安心感・信頼感」は、その後の取引や関係性にも影響を与える大切な要素とも言えます。本セミナーでは、電話対応の重要性の理解と意識の向上を図りながら、1人1台の模擬電話を使って基本スキルからレベルアップまで実践形式で学んでいただきます。社外で電話することの多い営業職の方、電話を取ること・知らない相手との会話に不安がある方、新入社員の方も安心して参加いただけます。また、社内の電話対応を標準化したい企業のご担当者様にも大変有効な内容です。

セミナー内容

- 1 電話一本でわかる「会社の実力」
～電話対応は企業評価の入口～**
 - 1) あなたの対応が「会社のイメージ」を決めている
 - 2) よい電話対応のための仕組みづくり
 - 3) AI時代だからこそ求められる対応者の対人能力
- 2 コミュニケーション力を磨く
～「聴き取れない・伝わらない」をなくす～**
 - 1) 相手の意図を正確につかむ「聴き方」トレーニング
 - 2) 誤解・行き違いを防ぐ「伝え方」トレーニング
- 3 基本の徹底が「対応の質」を上げる**
 - 1) 最初の15秒で信頼をつかむ印象づくり(録音実習)
 - 2) 声のトーン・スピード・間が生み出す安心感
 - 3) 情報漏れ・聞き間違いを防ぐメモの取り方
 - 4) 電話の受け方、取次ぎ方の基本実習
 - 5) 状況に応じた提案・一言添える対応スキル
 - 6) スマートフォン時代の電話対応マナー
(姿勢・態度・発信時の注意点)
- 4 「この会社なら安心」信頼を築く会話力**
 - 1) 敬語の基本を見直す
つい言いがちなNG表現/正しい言い直し
 - 2) 即答練習で自信をつける
とっさに出てくるフレーズを身につける
 - 3) 声の表情で伝わる「感じのよさ」と安心感
 - 4) 言葉に感情をのせる伝え方
- 5 現場で起こりがちなケースに対応する応答練習
～電話対応、こんなときどうする?～**
困った場面・判断に迷う場面への対応

- 6 ロールプレイング(実践練習)
～学んだ内容を「できる」に変える～**
 - 1) 聴き取る・引き出す・確認する技術
 - 2) 伝言・共有ミスを防ぐ正確な情報伝達

実施概要

※プログラムの詳細は変更となる場合がございます。ご了承ください。

日時 2026年 **4/22(水)、4/23(木)、6/2(火)**
7/2(木)、8/21(金)、9/17(木)
10/29(木)、12/15(火)
2027年 **2/9(火)、3/5(金)**
9:30～16:30(受付9:00～)

内容はすべて同一です。ご都合のよい開催日をお選び下さい。

会場 博多座・西銀ビル13階 セミナー室
福岡市博多区下川端町2-1

※駐車場は準備しておりません。ご了承ください。

講師 (株)NCBリサーチ&コンサルティング研修事業部 講師

定員 24名 ※定員になり次第締め切らせていただきます。
※お申し込みが最低開催人数に満たない場合は、
延期もしくは中止させていただく場合がございます。
ご了承ください。ざいます。

(1名様につき)

受講料	NCBリサーチ&コンサルティング会員	一般の方
	14,300円(税込)	19,800円(税込)

お申し込み

弊社 HP <https://www.johoza.co.jp/seminar> よりお願いいたします。

お問合せ先



株式会社 NCBリサーチ&コンサルティング セミナー事業部

〒812-0027 福岡市博多区下川端町2-1 博多座・西銀ビル13階 TEL(092)282-2662

NCBリサーチセミナー



ホームページの
QRコードは
こちら

