

電話応対研修 カリキュラム案

(2時間×3回)

好印象を与える電話応対術

電話応対者は組織の顔！

ここ数年のコロナ禍で人と会うことが懸念されるようになり、電話の需要が高まっています。しかし、インターネットが普及した現代、電話以外のコミュニケーション手段が増加し、ビジネスパーソンの多くが電話応対に苦手意識を持っているようです。

苦手意識を持ったまま応対をすると、組織全体のイメージダウンに繋がりがねません。なぜなら、最初の応対者の話し方ひとつで、相手は組織の実力を想像するからです。

電話は双方の顔が見えないだけに難しく、好印象を与える声、簡潔に伝える力と相手の意向を掴む傾聴力、相手を不快にさせない話し方など総合的なコミュニケーション力が求められます。電話応対の基本を知り、その方法が分かると自信に繋がります。

また、相手の声が聞き取りにくいなどという、応対者のよくあるお悩みにはいくつかのポイントがあります。そのポイントを押さえたロールプレイングを行うことで、苦手意識と不慣れを取り除きます。

自信を持って積極的に応対できるスキルを身着けましょう！

電話応対研修カリキュラム 1回目 基礎編 2時間

所要時間	項目	内容	詳細
10分	オリエンテーション	講師自己紹介 研修の目的と自己目標の設定	
30分	電話応対の基本	電話に出る前に知っておくべきポイント 応対者の役割と心構え 電話応対の基本フロー	●講義 ●個人ワーク ●ペアワーク
20分	声の好感度アップ	組織のイメージを決定づける第一声トレーニング (電話に適した発声・滑舌・声のトーン) 良い印象を与える挨拶トレーニング	●講義 ●個人ワーク
30分	電話の取り次ぎ	最初の挨拶と名乗り 様々なパターン取り次ぎ方 復唱確認とメモの取り方 安心感があるクロージングトーク	●講義 ●個人ワーク
20分	ロールプレイング	電話の受け方→取り次ぎ→クロージング	●ペアワーク
10分	研修のまとめ	質疑応答など	

電話応対研修カリキュラム 2回目 応用編 2時間

所要時間	項目	内容	詳細
10分	前回の振り返り オリエンテーション	研修後上手くいっていること、苦手と感じていること	●グループワーク
30分	言葉遣いのマナー	相手が聞き取りやすい発音 正しい言葉遣い（尊敬語 謙譲語） 好感のある伝え方（クッション言葉 依頼的表現） 避けたい言葉遣い	●講義 ●個人ワーク ●ペアワーク
25分	状況に応じた伝え方	伝える時のポイント 相手の話が聞き取りにくい時など 電話でよく使う言い回し	●講義 ●個人ワーク
15分	聴く力強化	応対に差が出る聴き方 あいづちとオウム返し	
30分	ロールプレイング	応対練習 ・聞き取れない場合 ・あいづち・オウム返し	●ペアワーク
10分	研修のまとめ	質疑応答など	

電話応対研修カリキュラム 3回目 様々な電話応対 2時間

所要時間	項目	内容	詳細
15分	前回の振り返り オリエンテーション	2回の研修後の変化と日頃応対で意識していること	●グループワーク
30分	電話応対強化練習	様々なパターンの取り次ぎ 名指し人在席・不在・外出・出張・伝言	●ペアワーク ●グループワーク ●講師フィードバック
20分	困った時の対処法	即答できない時 クレームと察した時 できないことを要求された時	●講義
40分	ロールプレイング	実例に基づいた練習 → 講師フィードバック	●ペアワーク ●グループワーク
15分	今までのまとめ	質疑応答など	

※途中、小休憩あり