



**【ビジネススキルアップ講座】 あなたの“声”は“会社の顔”**

**電話応対集中トレーニング ～トコトン学ぶ180分～**

**日時** 平成24年9月21日(金) 14:00~17:00 (開場 13:30)

**場所** 株式会社 海邦総研 研修室 【沖縄海邦銀行 松尾支店 3階】  
〒900-0015 那覇市久茂地三丁目29番62号

**講師** 安田 ひろみ (弊社 人材開発部 チーフインストラクター)

セミナーのねらい

**“笑声”でつくる！ 会社のファンと自社ブランド！！**

ビジネスにおいて“電話”は最も良く使われる連絡手段です。スピーディーで正確かつ丁寧な電話応対は、会社のイメージアップはもちろん、業務の効率化、会社の信用度アップにもつながります。

電話は“声だけ”のコミュニケーション手段。表情や身振りは伝わらず、声の表情が主役です。また、「聞く・話す・伝える」といった場面ごとにポイントを抑えて対応することで一段と対応レベルが上がります。

本セミナーでは、会社の“ファン”になっていただける電話応対の基本から各種ロールプレイングを交えた実践形式で“シッカリトコトン”学んでいただきます。

**◆本セミナーは、このような方におすすめです！！**

- 新人・若手社員で、まだ電話応対に慣れていない方
- 電話応対をちょっと苦手だと感じている方
- 電話応対の基本を学びたい方 など



電話に出るのが遅い...



セミナープログラム

1. 電話応対の基本

- (1) 電話の特性：声だけ、一方的、要コスト
- (2) ビジネスで使う携帯電話の注意点

**【ロールプレイング】** 上手な電話のかけ方

- ☎ アポイントのとり方
- ☎ 伝言を頼む際のポイント

2. あなたの印象は？

- (1) 第一声の言葉、あいさつ、声のトーン
- (2) “笑声”でファンをつくる
- (3) 敬語の基本・応用・活用編
- (4) 電話応対のNGワードとは？

4. 録音フィードバック

- これがあなたの対応レベル
- ※ 強み・弱みをしっかりチェック



3. 効果的な電話の受け方・かけ方

**【ロールプレイング】** 上手な電話の受け方

- ☎ ベルが鳴ったら・・・
- ☎ 電話の取次ぎ方
- ☎ 電話メモの取り方

5. クレーム対応は、基本を押さえればもう怖くない！

6. まとめ&質疑応答

- 凡事徹底** 当たり前のことを当たり前  
やり続けることの大切さと難しさ

あなたの未来をぐ〜っとサポート！

お申込みの方法、会場へのアクセスについては裏面をご覧ください



**海邦総研**  
Kaiho Research Institute, Ltd.

## 講師紹介

### 安田 ひろみ (やすだ ひろみ)

- 97年 社会保険労務士資格取得、98年～2000年沖縄タイムスで『社会保険Q&A(共著)』のコラムを担当
- 99年 厚生労働省 外郭(財)21世紀職業財団沖縄事務所で雇用管理アドバイザーとして勤務
- 05年 株式会社海邦総研 入社(人材開発部 チーフインストラクター)  
新入社員研修、若手社員研修、接遇マナー研修、電話応対研修、CS向上研修、クレーム応対研修  
ホウレンソウ研修、コミュニケーション研修、インストラクター養成講座
- 【医療機関者向け】患者応対接遇研修
- 【人事担当者向け】労働法関係研修、社会保険研修、年金セミナー等を担当
- 【公職等】沖縄県社会保険労務士会理事(平成15年～現在)

## お申込み方法・受講料など

### 【お申込み方法】

下記申込書へご記入のうえ、FAXにてお申込みください。  
後日、受講票と請求書をお送りしますので、受講料をお振込みください。

### 【受講料】(お一人様/資料代、消費税込み)

会員：4,200円 非会員：6,300円

- ※ お振込み後、セミナー開催日の前日までにキャンセルされる場合は、受講料を全額ご返金いたします(手数料はお客様ご負担となります)。
- ※ セミナー当日のキャンセル・ご欠席はご返金いたしかねますのであらかじめご了承ください。
- ※ 参加者数、天候等の事情により開催を中止する場合がございます。申込書にはご連絡先を必ずご記入ください。

### 【お問い合わせ】株式会社海邦総研 人材開発部

TEL:098-869-8728、8700 (担当:安田・屋比久)  
http://www.kaiho-ri.jp/※HPのセミナー情報もご覧ください

## 会場案内図



## ご協力のお願い

ご来場の際は、お近くの有料駐車場をご利用頂くか、  
バス、タクシーモノレール等をご利用ください。

\*\*\* 申込先 FAX **098-869-7800** 送付状は不要です。そのまま、ご送信ください \*\*\*

## セミナー受講申込書

お申込日 平成24年 月 日

平成24年9月21日(金) 14:00~17:00 電話応対集中トレーニング ~ トコトン学ぶ180分 ~		海邦ビジネス倶楽部会員 ※〇印で囲んでください (会員・非会員)	海邦銀行お取引店舗 【取引店名: 支店】
会社名 ※正式名称をご記入ください		ご連絡担当者	
代表者名		お名前	
会社所在地(〒 - )		部署・役職名	
TEL:	FAX:	e-mail:	
受講者名		所属部署名	
フリガナ			
フリガナ			
入社年数			

※ 個人情報の取扱いについて:ご記入頂きました個人情報につきましては、当社サービスの案内やセミナー開催に関する情報を提供する以外の目的では利用いたしません。また、登録情報は厳重に管理し、第三者に開示することは一切ございません。

