

# 電話応対でその企業のイメージが決まる！！

## 電話応対スキルアップ講座<<基本編/クレーム編>>

相手の顔が見えない電話応対では、声のトーンや話し方、応対の良し悪しが企業のイメージに大きく影響します。本講座では、実際の電話機（IC電話）を用いた実例演習・ロールプレイングを通して、電話の第一声からクレーム対応までを実践的に習得し、電話応対の“質”の向上を目指します。基本を身につけ『知っている』から『できる』にレベルアップし、クレーム対応でファンを増やし、お客様の立場に立った感じのよい電話応対を身に付けましょう。あらゆる場面を想定した実践型研修です。

### 研修成果

- ①電話応対の基本を理解し、体得できる
- ②基本をきちんと実践することで、クレームへの発展を防ぐことができる

### 開催概要

日時：2026年 7月 17日（金） 9:30～16:30

会場：姫路商工会議所 会議室

定員：20名（最少開講人数10名）

対象：社員全般

### 受講料

●姫路市内に本店がある中小企業  
 会員 11,400 円／一般 18,000 円（1名・税込）  
 ※姫路市から補助が出ますので、上記金額となります。  
 ※「本店」：会社が事業を行う法律上の本拠地

●その他の企業  
 会員 15,400 円／一般 22,000 円（1名・税込）

※原則、ご入金頂いた受講料は講座中止以外は返金致しません。  
 ※当日キャンセルでご入金がない場合も受講料を徴収致します。  
 ※振込手数料は各自でご負担下さい。

### 【振込期日】

開催日までに下記口座へお振込みください。  
 開講日 2週間前をめどに、請求書・受講証を郵送します。  
 <振込先> 三井住友銀行 近畿第一支店 [支店コード974]  
 (普通) 5 3 7 3 1 2 3 姫路商工会議所

### 申込方法 WEBでお申込みいただくとスムーズです

- ①WEB（HP申込フォームよりお申込ください。）
- ②FAX・郵送（下記申込書に必要事項をご記入の上、送付ください。）

【お問い合わせ先】〒670-8505 姫路市下寺町43 姫路商工会議所 中小企業相談所 企業支援担当  
 TEL：079-223-6557 FAX：079-222-6005 E-mail：kenshu@himeji-cci.or.jp

2026/7/17 電話応対スキルアップ講座 申込書 企業支援担当宛 FAX:079-222-6005

企業名		TEL	
所在地	〒	FAX	
受講指示者名		受講指示者役職	
E-mail			
請求書	要 ・ 不要 振込予定日（ 月 日 ）	★姫路市市内に本店がある中小企業である 該当するほうに○ はい・いいえ	
受講者名	受講者名フリガナ	役職	性別
			男・女
			男・女

### 研修内容

1. はじめに
2. 電話応対の3要素
3. 電話の特性
4. 電話応対の心構え
5. 電話をうけるとき
6. 電話をかけるとき
7. アポイントの取り方
8. 苦情電話の受け方
9. 顧客志向の確認
10. クレーム対応
11. 電話での言葉遣い
12. 発声練習
13. 敬語の種類と使い方



### 講師紹介

ザンクストライ 代表  
 住 益子（すみ ますこ）氏  
 N T T 在職 27年間。コミュニケーター、販売業務、窓口業務、社員育成、他企業研修（電話マナー教室）等経験。P H P 総合研究所・N T T 中央研修センター等のインストラクター資格を活かし「接客・電話応対（ヒアリング・コーチングを含む）・話し方」等専門。福祉関係にも力を入れる。電話応対コンクール審査委員長等・もしもし検定指導者級資格保持者等。

### 受講アンケート結果

- ・とても勉強になりました。今後に活かして頑張ります。
- ・自分の声を聞く機会がなかなかないので、こんな発声でこんな聞こえ方をしているんだと知ることができて良かったです。
- ・語尾などに気をつけて今後の仕事に生かしていきたいです。