

～電話対応基礎講座～

『クレーム対応で  
お客様と心が通い合う電話対応力を身につける』

～ お客様の心情に耳を傾け、感情に寄り添ったことば掛けが  
あなたの電話対応を変える！！ ～

新年度の始まりにふさわしい、電話対応の基礎を学ぶセミナーです。このセミナーでは電話対応の本質とともに、具体的な手順や技法を基礎から学びます。

電話対応では、お客様としっかりコミュニケーションを取ることがベースになります。電話でのコミュニケーションに不可欠な聴くスキルと話すスキルを、演習やロールプレイングを通じて身につけてください。

電話対応のテクニックだけでなく、お客様対応の心構えも身に付きます。

講師は株式会社JBMコンサルタント代表取締役社長 玉本美砂子氏。信頼度ナンバー1、パワフルなご指導で大好評です。

お客様対応部門に着任したばかりの方、電話対応の経験が3年未満の方には必須のセミナーです。ベテランの方にも、電話対応の盲点を学び直すよい機会です。

たくさんのご参加をお待ちしています。

【昨年のセミナー参加者の感想】

とてもわかりやすく説明していただきました。明日から実践で活かせるようにがんばります。

とても楽しい研修でした。今後の対応に活かしていきたい。

ロールプレイングが多く、良い経験ができました。

基本を教えていただいたので、日々の対応を振り返る事ができてよかったです。

(ロールプレイングで)他社の方の対応が聞けてとても勉強になった。自分の対応の注意点を他の参加者から指摘してもらえてよかった。

とても緊張しましたが、勉強になりました。声の質でこちらの気持ちが伝わることや、共感することを意識して対応したいと思います。

## 【セミナースケジュールと申し込み方法】

- 日 時 2018年5月23日（水）午後1時～5時  
（受付：12時30分から）
- 場 所 リンク大阪 会議室（地図参照）  
〒545-0051 大阪市阿倍野区旭町1丁目1番10号  
地下鉄 御堂筋線、谷町線 「天王寺」駅 5番出口徒歩3～5分  
JR 天王寺駅 中央改札 徒歩3～5分
- 内 容 ～電話対応基礎講座～  
『クレーム対応でお客様と心が通い合う電話対応力を身につける』  
電話でのコミュニケーションに不可欠な、聴くスキルと話すスキルを、  
演習やロールプレイングを通じて学びます。  
1. 電話対応に必要なコミュニケーション力  
2. 傾聴スキル  
3. お客様のことばにしっかり応える3つのフィードバック  
4. 話すスキル  
5. トレーニング、ロールプレイング
- 講 師 玉本美砂子氏 （株式会社JBMコンサルタント 代表取締役社長）



### 【プロフィール】

株式会社ヤマハ（ミュージック）の営業として第一線で実績を上げる。同社での部下指導の経験を通して、教育により人が成長していく姿にやりがいと喜びを感じ、生涯の仕事とする。その後独立し、株式会社JBMコンサルタントを設立する。人材育成事業の他にアウトソーシング事業を展開するなど活躍の幅も広い。現場に即した経験を十分に活かした実践的な研修内容と、熱意あふれるパワフルな指導力は受講生からの評判も高い。

「電話対応コンクール全国大会」や「コンタクトセンター・アワード」の審査員の実績あり。一般社団法人日本コンタクトセンター教育検定協会副理事長を務める。著書に「クレーム対応の基本」「クレーム対応 聞く技術 断る技術」（ぱる出版）がある。他に、コンピュータテレフォニー誌「クレーム対応のレシピ」「SV道場」など掲載。

- 参加費 会員 12,000円 非会員 17,000円  
\*当日受付でお支払いください。
- 対象者 電話対応従事者（経験年数は問いません）  
※「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 36人
- 申込み締切 2018年5月16日（水）

- 申込み方法      メールあるいはホームページからお申し込みください。
- メール申し込み先    お客様満足研究会（セミナー担当あて）  
[申し込み先 \(seminar01@omken.org\)](mailto:seminar01@omken.org)  
メールタイトルに「第72回セミナー参加申し込み」、  
本文に会社名・所属・氏名(ふりがな)・電話対応経験年数、  
質問事項を書いてご送信ください。
  - 当会ホームページからの申し込み  
[「セミナー参加の申し込み」](#)左のリンクをクリックしてください。
- 問合せ先      お客様満足研究会（OM研）事務局  
大阪府富田林市寺池台4丁目1-305-401  
電話：080-2488-7349

※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。

## 【会場のご案内】

### リンク大阪 会議室

〒545-0051  
大阪市阿倍野区旭町1丁目1番10号  
竹澤ビル  
TEL (06)4396-2800

**地下鉄「天王寺」駅  
5番出口から徒歩3～5分。**

- 新幹線「新大阪」駅から  
地下鉄御堂筋線「新大阪」～「天王寺」  
約21分
- JR大阪駅から  
地下鉄御堂筋線「梅田」～「天王寺」16分  
谷町線「東梅田」～「天王寺」14分

## 【会場地図】



※お車でのご来館はご遠慮ください。