



社団法人 全国心理総合サポート協会
National Mental support association

電話応対研修



電話対応テキスト目次

1 人の心の変化を知る
良い第一印象の作り方
信頼関係構築

2 ビジネス傾聴の基本姿勢 安心感の与え方

『傾聴』とは？

『聴く』スキルとは？ = 傾聴力のポイント

日常で行う傾聴とビジネス傾聴の違い

うなずき、あいづち、バックトラッキング（フィードバック）

演習

3 言葉使い 敬語 <尊敬語・謙譲語>

会話の流れと注意点 <基本姿勢> と <文章構成>

会話の流れと注意点 <基本姿勢>

会話の流れと注意点 <文章構成>

会話の流れと注意点 <フィードバック・クッション言葉>

会話の流れと注意点 <クッション言葉>

4 クッション言葉の使い方

会話の流れと注意点 <説明・事情説明・提案>

会話の流れと注意点 <会話の促し・ねぎらい、思いやり・気配り>

会話の流れと注意点 <依頼・おうかがい・確認>

会話の流れと注意点 <文章構成具体例 1>

会話の流れと注意点 <文章構成具体例 2>

会話の流れと注意点 <文章構成具体例 3>

5 電話対応チェックポイント

良い電話対応の構成要素

電話対応の基本 <5つのポイント>

電話対応の基本 <文章構成具体例 1>

電話対応の基本 <文章構成具体例 2>

電話対応の基本 <文章構成具体例 3>

電話対応 受け方・取次ぎ方

電話対応 受け方 <文章構成>

電話対応 取次ぎ方 <文章構成>

電話対応 かけ方

電話対応 かけ方 <文章構成例>

電話対応 伝言メモのポイント

電話対応 伝言メモ記載の仕方

6 クレーム対応 <3ステップと4禁>

クレーム対応 <流れ>

クレーム対応 <不快にさせないお詫びの方法>

クレーム対応 <エスカレーションフロー>

人の心の流れ 第一印象から、信頼構築まで

会話の流れと注意点 <基本姿勢> と <文章構成>

>

丁寧な会話はきちんとした基本姿勢 + 文章構成で作られます。
基本姿勢は崩さず、文章を上手に組み合わせていきましょう。

基本姿勢

目線

表情

話すスピード

挨拶

声かけ

立ち位置

文章構成

+

フィードバック
反復 要約

クッション言葉

説明

事情説明
(なぜならば)

提案
(代替案)

共感を示す
言葉

ねぎらいの言葉
思いやりの言葉

気配りの言葉

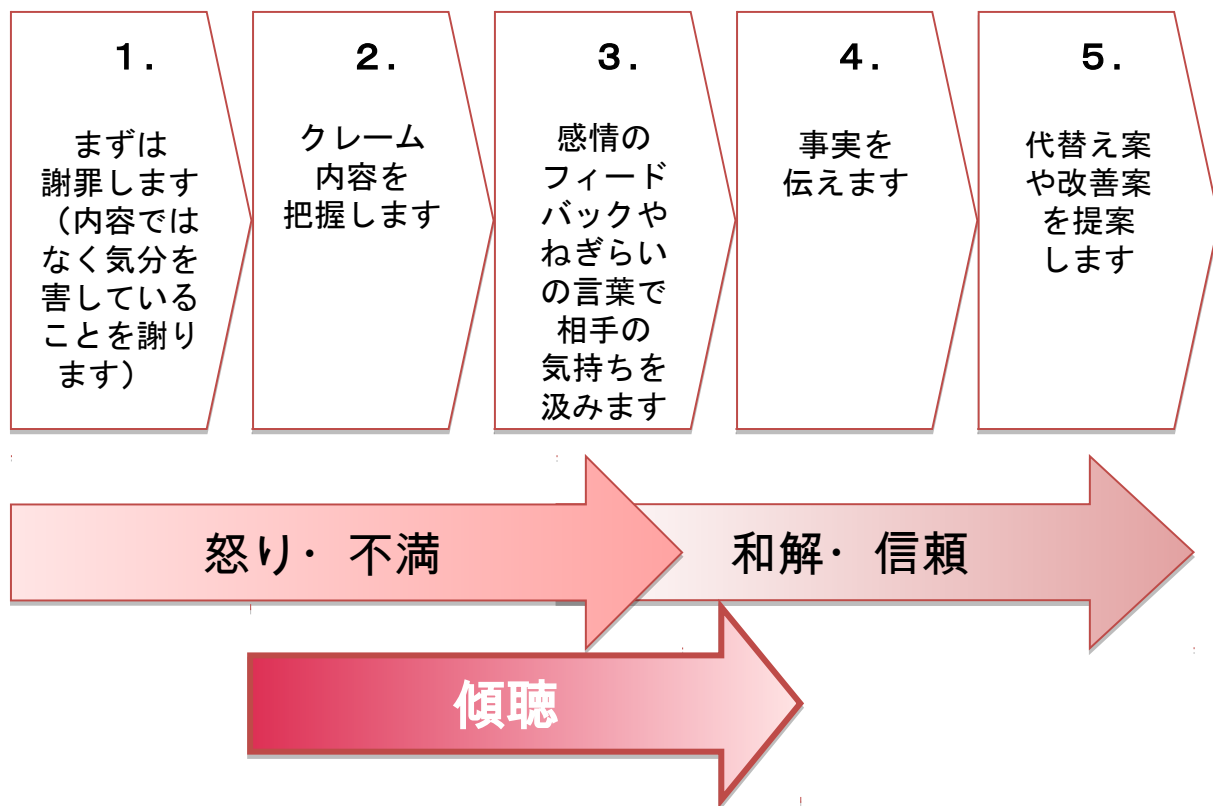
会話の促し
(ドアオープナー)

依頼の言葉

おうかがいの言葉

確認の言葉

クレーム対応 < 流れ >



注意点

- 1・正しいか、正しくないかの判断・決めつけをして正当化しません
- 2・「でも」「しかし」「それはですね」という言葉は使いません
- 3・相手を受容し、共感することで、怒り・不満を解消します

