

狙いと効果

- ・3Hコース～7Hコースまで、定員15名／1クラス
- ・明るい声作りから感じの良い話し方、そして“相づち”“復唱”“確認” など電話応対における基本マナーを身につけることができます

□3Hコース

主なカリキュラムと内容	進め方と狙い
1. 電話応対の心構えと話し方 ・電話の特性と心構え ・腹式発声、発音、滑舌トレーニング ・表情トレーニングと好感音「y」 2. 電話応対用語と第一声から応対の締めくりまで ・電話応対用語と第一声 ・用件の承り方、伺い方 ・効果的な相槌 ・復唱確認 ・お待たせするとき ・応対の締めくり ・言葉遣い	<u>対話式講義</u> → <u>ポイント説明</u> → <u>トレーニング</u> ・電話の特性を踏まえてお客様に好感を持っていただける、明るく感じの良い話し方をトレーニング中心に身につける。 <u>ポイント説明</u> → <u>トレーニング</u> ・応対用語および第一声から締めくりまでポイントを学んだ上でトレーニング中心に体得。

□7Hコース

主なカリキュラムと内容	進め方と狙い
1. コールセンタにおけるオペレータの役割・期待 ・企業におけるコールセンタの役割 ・お客様の期待に応えるためにオペレータとしてなすべきこと 2. 電話応対の心構えと話し方 ・電話の特性と心構え ・腹式発声、発音、滑舌トレーニング ・表情トレーニングと好感音「ソ」 3. 電話応対用語と第一声から応対の締めくりまで ・電話応対用語と第一声 ・用件の承り方、伺い方 ・効果的な相槌 ・復唱確認 ・お待たせするとき ・応対の締めくり ・言葉遣い 4. お客様に好感を持っていただく電話応対の実践 ・商品、サービス内容をよく理解頂けていないお客様 ・反応の薄いお客様 ・オペレータの話をさえぎるお客様 等	<u>対話式講義</u> → <u>グループ討議</u> ・企業におけるコールセンタの位置づけを理解し、お客様の期待に応えようという意識を醸成させる <u>ポイント説明</u> → <u>トレーニング</u> ・応対用語および第一声から締めくりまでポイントを学んだ上でトレーニング中心に体得。 <u>事例研究</u> → <u>ロールプレイングの実践</u> → <u>講師アドバイス</u> ・さまざまな事例やお客様に対しても好感を持っていただける電話応対の実践力を身につける

<オプションメニュー>：応対分析カウンセリング

狙いと効果

・応対分析カウンセリング

個人別に応対をモニタリングし、強みと弱みを明確に示し、今後強化すべきポイントへのアドバイスとワンポイントトレーニングを実施

□進め方と内容

STEP 1

応対分析シートの作成

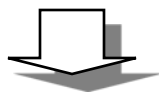
貴社の業務内容を事前にヒアリングしカスタマイズした応対品質向上のための応対分析シートを作成します。



STEP 2

応対分析

テープ(30分テープ／人)または職場(45分～60分／人)
・カスタマイズした応対分析シートに基づき、各個人の応対のチェックをし、強みおよび改善点と今後のアドバイスを分析します。
※応対テープをお預かりするか職場に伺うかはご指示ください。



STEP 3

カウンセリング

(30分～45分／人)
・講師とオペレーターとで1対1の面談を行い、強み弱みを明確にし、今後強化すべきポイントへのアドバイス及びその場でのワンポイントトレーニングを実施し、スキル改善を促します。
また、今後の取り組みについてはコーチング手法を活用し、本人のやる気を引き出し自らスキルアップの取り組みを具体的に考えられるようサポートします。(今後への取り組み計画シートの作成)

シートイメージ

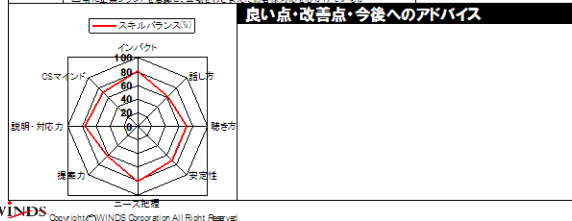
モニタリングシート

対象者情報	対象AG名	モニタリング日時	モニタリング担当
		コール内容	音声ファイル名
			音声ファイル日時

※：半角で記入(1)。(2)：一部空欄が必要(1)。(3)：空欄が必要(2)

コミュニケーションスキル	備考
インパクト (第一印象)	☐ 言葉は社会、人名を聞き取れているか ☐ 相手の名前を聞き取れているか ☐ コールの用途を伝え、相手の状況に応じてコミュニケーションを図る言かけをしているか ☐ 通話の状況を把握し、丁寧に会話を進めているか ☐ コール終了時に通話を断る言葉を使っているか ☐ クロージング時に相手の意思を確認しているか
話し方	☐ 言葉遣いは誤りなく適切に活用しているか ☐ 話速は抑えられ、一貫性があるか ☐ 適切な間をとり、相手の話を待たせているか ☐ 声量・抑揚は相手の状況にあわせているか ☐ 結論はあいまいなく、はっきりと伝えているか ☐ 相手の話を待たずに断ることができているか
聴き方	☐ コーザーの話を正確に理解しているか ☐ 相手のタイミングは適切か ☐ 適切な返答が返っているか(パリアーエーションはあるか) ☐ 相手の話を待たずに断ることができているか
安定性	☐ 話し方、声のトーンは安定しており感情移入を促しているか ☐ 相手に不安を覚えさせるような返答を返していないか ☐ 相手の反応や状況にもあわせて適切な対応を導くことができるか ☐ 相手のタイミングや状況に応じて適切な対応ができるか

営業スキル	備考
ニーズ把握	☐ お客様の要望を正確に理解し、現在の利用状況の聞き取りをしているか ☐ 質問を効果的に活用し、お客様の抱えている問題を聞き出しているか ☐ お客様からの言葉やニーズからニーズをキャッチすることができるか ☐ 聞き出した状況やニーズを要約し、お客様の抱えている問題を正確に把握しているか ☐ お客様の状況・ニーズの両方に柔軟かつ的確に合わせた対応ができるか
提案力	☐ 商品・サービスの特長をお客様の状況に合わせ、提案しているか ☐ お客様の抱えている問題を解決するための提案を提案しているか ☐ 提案の理由を説明し、お客様の抱えている問題を解決しているか ☐ 提案の理由を説明し、お客様の抱えている問題を解決しているか
説明・対応力	☐ コール中の相手の質問に対して、内容を正確に、迅速に回答しているか ☐ 説明時に必要な情報を正確に伝えているか ☐ 必要に応じて、お客様の抱えている問題を解決しているか
CSマインド	☐ お客様に自分から近づき、会話を進めようとする姿勢が伝わっているか ☐ お客様の抱えている問題を解決しようとする姿勢が伝わっているか ☐ お客様の抱えている問題を解決しようとする姿勢が伝わっているか ☐ お客様の抱えている問題を解決しようとする姿勢が伝わっているか



今後への取り組み計画シートイメージ

記入日
氏名

どの様なオペレータを目指したいか

目標	具体的な取り組み	成果度合

目標	1月	2月	3月	4月	5月	6月