



一般社団法人  
北海道中小企業家同友会  
—よい会社・よい経営者・よい経営環境づくり—

2022年1月13日  
(一社)北海道中小企業家同友会 くしろ支部  
共育委員会 委員長 八幡 好洋  
〒085-0016 釧路市錦町5-3 ミツ輪ビル5F  
TEL (0154) 31-0923 FAX (0154) 31-0944

コロナ禍だからこそ、電話対応の大切さを知ろう！

## コミュニケーション力向上研修～電話対応実践編～のご案内

新型コロナウイルスの感染拡大は、ビジネスの世界における人と人とのコミュニケーションに大きな変化をもたらしました。これまで当たり前のように行われてきた対面によるコミュニケーションが制限され、その代替である非対面でのコミュニケーションが急速に拡大しています。

今回の研修では、改めて重要性が認識されている電話の応対における基本的スキルを学ぶとともに、ロールプレイング、グループワークを通じた実践練習を通じ、お客様や取引先、社内間における信頼関係を築くための電話対応力の習得を目指します。ビジネスコミュニケーションの基礎を見直したい方、電話での応対に自信をつけたい方など、この機会にぜひご参加下さい。

【講師】株式会社 コム

専務取締役 小川 睦子 氏

【日程】2月10日(木)、2月17日(木)、2月24日(木)

【時間】各日 15:00～17:00

【会場】ミツ輪ビル1階会議室(釧路市錦町5-3)

【受講料】1名につき 15,000 円

(全3講分、会場費等。初回ご参加時に現金にて申し受けます)

【定員】8名

【対象】新入社員、若手社員、マネージャー、  
経営幹部、経営者の方どなたでもご参加いただけます。

### 研修のポイント

- ・少人数制のきめ細やかな指導
- ・事前ヒアリングを行い、より個々の悩み・課題に寄り添います

◎ 参加申込締切日:2/1(火)

### ◇講師プロフィール◇

朝日生命新宿本社、全日空東京支店客室乗務員などの勤務を経て1991年に(株)コムを設立。電話対応、ビジネスマナー、ホスピタリティマインドが専門分野。階層別社員研修講師やキャリア・カウンセリングに関する講演多数。電話対応コンクール全国大会審査員の他多数の協力講師も務める。同友会くしろ支部会員。



### 講義内容

【事前ヒアリング】  
参加者ひとりひとりの課題・悩みの解決に沿った実践練習ができるよう、受講生と経営者(若しくは上司)の方へヒアリングを行います。

【基礎編】  
コミュニケーションの重要性  
「話す」スキルと「聴く」スキル  
電話と対面コミュニケーションの相違

【実践編】  
実践ロールプレイング  
グループワークを通じた学びの共有  
共育委員講話

### ◇同友会くしろ支部 スキルアップ講座(全3講)申込用紙

下記の者の電話対応研修の受講を申し込みます。

FAX 返信先:0154-31-0944

会社名

(どちらか一方に○印をお付け下さい)

参加者氏名	ふりがな	役職	性別	年齢
			男・女	
			男・女	