

コールセンター専門



電話対応の基本マナー（インバウンド）

第一印象を決める発声・滑舌・正確な聞き取りと復唱・敬語と言葉遣い・保留・転送のマナーを扱い、電話対応・顧客対応の基本を整理します。

実施時間

最小: 45分～
推奨: 4時間程度

実施形式

オンライン / 対面 / ハイブリッド /
LMS / eラーニング

対象者

コールセンター担当 / カスタマーサ
ポート担当

試作版です。掲載・カスタマイズに関するご相談はお気軽にどうぞ。

講座概要 / 対応可能形式

講座概要

第一印象を決める発声・滑舌・正確な聞き取りと復唱・敬語と言葉遣い・保留・転送のマナーを扱い、電話対応・顧客対応の基本を整理します。

対応可能形式	カスタマイズ可能項目	受講環境
<ul style="list-style-type: none">オンライン対面ハイブリッドLMS / eラーニング	<ul style="list-style-type: none">対象者・階層に応じた内容調整研修時間（実施時間からの拡張・短縮）実施形式（オンライン / 対面 / ハイブリッド）業界別ユースケースの差し替え社内ルール・既存制度への反映演習データ・事例の差し替え	<ul style="list-style-type: none">オンラインツール: Zoom / Google WorkspacePC（カメラ・マイクが利用できる環境を推奨）詳細な受講環境は実案件のヒアリング後に調整します。

上記は講師として対応可能な共通条件です。講座個別の確定仕様ではなく、実案件ではヒアリング後に調整します。



カリキュラム概要

Unit 1

第一印象を決める発声・滑舌

詳細カリキュラム: 後続ページに掲載

Unit 2

正確な聞き取りと復唱

詳細カリキュラム: 後続ページに掲載

Unit 3

敬語と言葉遣い（クッション言葉）

詳細カリキュラム: 後続ページに掲載

Unit 4

保留・転送のマナー

詳細カリキュラム: 後続ページに掲載

本ページは各ユニットの見出しのみを掲載しています。ユニットごとの全項目は後続の「詳細カリキュラム Unit X」ページに掲載しています。実施時間・対象者・演習内容は実案件のヒアリング後に調整します。

詳細カリキュラム Unit 1

第一印象を決める発声・滑舌

- ・ 電話の第一声が全てを決める：3秒で印象が決まる
- ・ なぜ声が重要なのか：顔が見えないから声が全て
- ・ 脳科学の「聴覚優先処理」：電話では声だけが情報源
- ・ メラビアン（メラビアンの法則）の法則の電話版：声のトーンが93%
- ・ 対面では見た目55%・声38%・内容7%
- ・ 電話では声と言葉遣いが全て
- ・ 心理学の「初頭効果」：最初の印象が全体を支配する
- ・ 良い声の3要素：明るさ・はっきり・適度な速さ
- ・ 明るさ：笑声（えごえ）で話す
- ・ 「笑顔で話すと声に表れる」の科学
- ・ はっきり：語尾まで明瞭に発音する
- ・ 「です」が「でs」にならないように
- ・ 適度な速さ：ゆっくり・聞き取りやすく
- ・ 1分間300字が理想のスピード
- ・ 行動経済学の「情報処理速度」：速すぎると理解できない
- ・ 発声練習：腹式呼吸で声を安定させる
- ・ 深呼吸→お腹から声を出す
- ・ 滑舌トレーニング：「あえいうえおあお」
- ・ 早口言葉で口の筋肉を鍛える
- ・ 脳科学の「運動学習」：練習で改善できる
- ・ 抑揚をつける：棒読みはNG
- ・ 重要な部分は声を大きく・ゆっくり
- ・ 声のトーン：高すぎず低すぎず
- ・ 女性はやや高め・男性はやや低めが聞きやすい
- ・ 開始の挨拶：「お電話ありがとうございます」
- ・ 最初の一言で印象が決まる
- ・ 実践ワーク：録音して自分の声をチェックしよう

Excel「計画書ver2」G列のライドタイトルをもとに掲載しています。実施時間・対象者・演習内容は、ヒアリング後に調整します。

詳細カリキュラム Unit 2

正確な聞き取りと復唱

- ・ 聞き間違いがトラブルを生む：正確性が命
- ・ なぜ復唱が重要なのか：確認しないと誤解が生まれる
- ・ 脳科学の「聴覚記憶の限界」：聞いただけでは忘れる
- ・ 電話での聞き取りが難しい3つの理由
- ・ 理由1：音質が悪い（雑音・途切れ）
- ・ 理由2：非言語情報がない（表情・ジェスチャー）
- ・ 理由3：マルチタスクで集中できない
- ・ 心理学の「注意の分散」：聞きながら入力は難しい
- ・ アクティブリスニング：積極的に聞く姿勢
- ・ 相槌を打つ：「はい」「承知しました」「さようございますか」
- ・ 電話では相槌が重要：無音だと不安になる
- ・ 復唱の3つのタイミング：名前・番号・重要事項
- ・ タイミング1：お名前を聞いたら必ず復唱
- ・ 「〇〇様でいらっしゃいますね」
- ・ タイミング2：電話番号・住所は必ず復唱
- ・ 「090-1234-5678でお間違いないですか」
- ・ タイミング3：依頼内容・約束事項は必ず復唱
- ・ 「〇〇のご依頼ですね」
- ・ 行動経済学の「確認効果」：復唱すると信頼される
- ・ 聞き取れなかった時の対応：素直に聞き返す
- ・ 「恐れ入りますが、もう一度お願いできますか」
- ・ 聞き返しのNG：「はあ？」「え？」
- ・ フォネティックコード：聞き間違いを防ぐ技術
- ・ 「あ」の「あさひ」「か」の「からす」
- ・ 脳科学の「音韻認識」：似た音は間違いやすい
- ・ メモの取り方：5W1Hで整理する
- ・ 実践ワーク：復唱練習をペアでしてみよう

Excel「計画書ver2」G列のスライドタイトルをもとに掲載しています。実施時間・対象者・演習内容は、ヒアリング後に調整します。

詳細カリキュラム Unit 3

敬語と言葉遣い（クッション言葉）

- ・ 言葉遣いが企業の品格を決める：丁寧さが信頼を生む
- ・ なぜ敬語が重要なのか：顔が見えないから言葉で判断される
- ・ 脳科学の「言語処理」：丁寧な言葉は好印象を作る
- ・ 敬語の3種類：尊敬語・謙譲語・丁寧語
- ・ 尊敬語：相手の行動を高める（おっしゃる・いらっしゃる）
- ・ 謙譲語：自分の行動をへりくだる（申し上げます・伺う）
- ・ 丁寧語：丁寧に述べる（です・ます・ございます）
- ・ 心理学の「敬意の伝達」：言葉が心を表す
- ・ コールセンターの基本敬語：よく使う表現
- ・ 「言う」→「おっしゃる」
- ・ 「聞く」→「伺う」
- ・ 「見る」→「ご覧になる」
- ・ 「知る」→「ご存知」
- ・ 「する」→「いたす」
- ・ よくある敬語の間違い：二重敬語・過剰敬語
- ・ NG：「おっしゃられる」→OK：「おっしゃる」
- ・ NG：「お召し上がりになられる」→OK：「召し上がる」
- ・ 行動経済学の「適度な丁寧さ」：過剰は不自然
- ・ クッション言葉：相手を不快にさせない魔法の言葉
- ・ 「恐れ入りますが」「お手数ですが」「申し訳ございませんが」
- ・ 依頼する時：「お手数ですが、〇〇をお願いできますか」
- ・ 断る時：「申し訳ございませんが、〇〇はいたしかねます」
- ・ 聞き返す時：「恐れ入りますが、もう一度お願いできますか」
- ・ 脳科学の「ソフトニング効果」：クッション言葉が衝撃を和らげる
- ・ NG表現：「了解です」「参考までに」「なるほど」
- ・ OK表現：「承知しました」「ご参考までに申し上げますと」「おっしゃる通りです」
- ・ 実践ワーク：敬語とクッション言葉を使って会話してみよう

Excel「計画書ver2」G列のライドタイトルをもとに掲載しています。実施時間・対象者・演習内容は、ヒアリング後に調整します。

詳細カリキュラム Unit 4

保留・転送のマナー

- ・ 保留・転送が顧客満足度を左右する：待たせ方の技術
- ・ なぜ保留が嫌われるのか：待つ時間は長く感じる
- ・ 脳科学の「主観的時間」：30秒が3分に感じる
- ・ 保留の基本ルール：理由・時間・許可
- ・ 理由を伝える：「確認いたしますので」
- ・ 時間を伝える：「1分ほどお待ちいただけますか」
- ・ 許可を取る：「お待ちいただけますでしょうか」
- ・ 心理学の「予測可能性」：時間がわかると安心する
- ・ 保留時間の目安：30秒以内が理想・最大2分
- ・ 30秒を超えそうなら一旦戻って説明する
- ・ 2分を超えるなら折り返し対応を提案
- ・ 保留解除時の言葉：「お待たせいたしました」
- ・ 必ず一言添える・無言で再開はNG
- ・ 行動経済学の「待ち時間の心理」：何もないと長く感じる
- ・ 保留音の効果：音楽があると待てる
- ・ 無音保留は不安を生む
- ・ 転送の基本ルール：理由・担当者・再説明回避
- ・ 転送する理由を説明：「専門の者に代わります」
- ・ 担当者名を伝える：「〇〇が対応いたします」
- ・ 内容を引き継ぐ：顧客に同じことを言わせない
- ・ 脳科学の「繰り返しストレス」：何度も説明させると怒る
- ・ 転送前の確認：相手に対応可能か内線で確認
- ・ いきなり転送はNG・不在なら折り返し提案
- ・ 転送時の引継ぎ：「〇〇様から△△のご相談です」
- ・ たらい回しの防止：2回までが限度
- ・ 3回目は責任者が対応する
- ・ 実践ワーク：保留・転送のロールプレイをしよう

Excel「計画書ver2」G列のスライドタイトルをもとに掲載しています。実施時間・対象者・演習内容は、ヒアリング後に調整します。

ユニット一覧

UNIT 1 第一印象を決める発声・滑舌

- 電話の第一声が全てを決める：3秒で印象が決まる
- 1分間300字が理想のスピード
- 最初の一言で印象が決まる

UNIT 2 正確な聞き取りと復唱

- 聞き間違いがトラブルを生む：正確性が命
- 「〇〇様でいらっしゃいますね」
- メモの取り方：5W1Hで整理する

UNIT 3 敬語と言葉遣い（クッション言葉）

- 言葉遣いが企業の品格を決める：丁寧さが信頼を生む
- 「する」→「いたす」
- OK表現：「承知しました」「ご参考までに申し上げますと」「おっしゃる通りです」

UNIT 4 保留・転送のマナー

- 保留・転送が顧客満足度を左右する：待たせ方の技術
- 行動経済学の「待ち時間の心理」：何もないと長く感じる
- 3回目は責任者が対応する



研修スタイル / 講師 / 相談

講師として対応可能な範囲

実施形式: オンライン / 対面 / ハイブリッド / LMS / eラーニング 最小実施: 45分～（要点を絞った導入構成） 推奨実施: 4時間程度（1ユニット1時間目安／詳細カリキュラム・演習を含む構成）（カスタマイズ相談例）・ 対象者・階層に応じた内容調整・ 研修時間（実施時間からの拡張・短縮）・ 実施形式（オンライン / 対面 / ハイブリッド）・ 業界別ユースケースの差し替え・ 社内ルール・既存制度への反映・ 演習データ・事例の差し替え（実施前ヒアリングで調整する項目）・ 対象者の階層／前提知識・ 受講環境・ 配信ツール・ 演習データ・ 社内固有事例の差し替え※ 本資料はカリキュラム設計例です。最小実施では要点を絞って扱い、詳細カリキュラム・演習を含む場合は、1ユニット1時間を目安に、対象者・目的・実施形式に応じて時間配分を調整します。

講師プロフィール

氏名: 準備中 経歴サマリ: 準備中 強み: 準備中 登壇可能講座: 52 件 / 13 カテゴリ

この講座をベースに、貴社向けカスタマイズをご相談いただけます。

お問い合わせ／カスタマイズ相談はサイトのお問い合わせ欄からご連絡ください。