

会場でしっかり  
学べます

「電話に出るのが怖い…」を解消します

新入・若手社員推奨講座！

# 電話応対研修

## セミナーのねらい

近年、チャットや自動音声応答が普及するなど、電話を取り巻く環境が大きく変化しています。だからこそ、見えないお客さまへの何気ないひと言や声の表情がお客さまの心に届く…そんな「人ならではのあたたかい応対」が、これまで以上に大切です。

本研修では、電話応対の心構えや敬語・言葉づかいの基本を改めて確認し、電話の受け方・かけ方、実務で起こりやすい場面を想定したケーススタディなどを通して、現場で必要となるスキルを身につけていきます。参加者の皆さまが、前向きな気持ちで自信をもって電話に出られるようサポートしてまいります。皆さまのご参加を心よりお待ちしております。

2026年

5/27 (水)

13:30～16:30

申込期限：5/21(木)

会場

山梨中央銀行昭和支店  
2Fセミナールーム

中巨摩郡昭和町飯喰1533-1  
(イオンモール甲府昭和西隣)

受講料

3,300円/名

定員

先着50名  
(※1社3名まで)

※申込期限後に定員に空きがある場合は、3名を超えて受講可能な場合がございますのでお問い合わせください。

## プログラム

### I 電話応対の心構え

- 電話を取り巻く環境の変化・人が担う応対の重要性
- 電話応対の基本知識

### II 敬語・言葉づかいの基本

- ワークで身につける敬語力
- ワークで身につける言いかえ力
- 印象を良くする言葉づかい

### III 電話応対の基本演習

- 電話の受け方・かけ方
- 情報の聞き取りと要約トレーニング

### IV ケーススタディ

- 実務で起こりやすい場面への対応

※ 進行状況により順番や内容が変わることがあります。

## 講師紹介 山梨中銀経営コンサルティング 人材開発事業部



興石 雅之

人材開発事業部長。山梨中央銀行では、長年、営業店での推進活動、営業マネジメント、営業管理の業務に従事。個人情報保護・コンプライアンス研修、営業職向け研修、コンカルシ研修などを担当。



依田 友香里

コンサルタント。山梨中央銀行での約1年間の育児休暇の後、マネーアドバイザーとして数多くのお客さまの資産形成・運用業務に従事。人当たりの良さときめ細やかなサービス、長年の営業店経験や人材育成に高い評価を得て、2025年4月当社入社、研修講師に就任。



西川 美紀

チーフコンサルタント。山梨中央銀行にて人材育成に携わるほか、CS推進担当として接遇向上の指導経験を持つ。コーチング研修やハラスメント防止研修、現場調査など、幅広いニーズに対応可。実績多数。電話応対技能検定指導者級資格※保有。



佐野 亜矢

コンサルタント。接遇向上、クレーム対応、ハラスメント防止研修のほか、各種の研修講師も務める。山梨中央銀行のインストラクターとしての指導経験を持つほか、事務効率化、各種マニュアル作成などにも携わる。電話応対技能検定指導者級資格※保有。



樋川 貴子

コンサルタント。接遇向上を中心に、電話応対、コミュニケーション研修のほか、各種の研修講師も務める。教員免許を保有しており、新人研修をはじめ、山梨中央銀行の各種研修で指導経験あり。電話応対技能検定指導者級資格※保有。

## お申込みはこちら



- セミナー開始時間10分前までにご着席ください。
- お車でお越しの方は、各自近隣のコインパーキング等をご利用ください。※駐車料金については、利用者のご負担となりますので予めご了承ください。
- セミナー開催日前にお申込みいただいたメールアドレスあて受講に関するご案内を送信いたします。メールが届かない場合には事務局までご連絡ください。
- 最少催行人数に満たない場合、セミナーの実施を中止することがございます。その場合、申込期限以降に電話等でご連絡いたします。

### 【個人情報の取り扱いについて】

ご記入いただいた内容は、参加者の方へのご連絡など、セミナーの運営に関するこのみに使用させていただきます。また、講師に情報を開示する場合がございますのでご了承ください。セミナーの様子を写真撮影いたします。撮影した写真は本イベントの運営、会員さまへの案内資料などに使用し、その他の目的で使用することはありません。

会員専用サイト<Y C Bビジネス情報Web>からもお申込み出来ます。

【お問い合わせ】山梨ちゅうぎん経営者クラブ事務局

TEL : 055-224-1110

✉ : club@yamanashibank.co.jp

<https://ycb.cns-jp.com/>

