

応対品質にお悩みの担当者さま **必見!!**

自社の研修方法は適切ですか？

効果的な電話応対研修の 進め方を解説



電話対応品質の重要性が高まる理由

新規メンバーのスムーズなジョインに欠かせない「研修」。しかし、社内のリソース不足で実施できないケースも多く、外部へ委託しても研修内容や得られる成果にばらつきがあることも少なくありません。そこで本資料では、電話対応研修の効率的な進め方や研修効果を最大限高める方法についてご紹介していきます。

企業イメージに直結する電話対応窓口

様々な問い合わせがある電話対応窓口ですが、お客さまとのファーストコンタクトとなるため、オペレーターの対応が企業イメージに直結する業務です。その意味で、電話対応業務の担当者はまさに「**企業の顔**」といえるでしょう。

近年ではITの進化・発展に伴い、チャットボットやFAQ、SNSなど、非接触・非対面のコミュニケーションが主流となっているのも事実です。

しかし、「人」とのコミュニケーションを望むお客さま・エンドユーザーは多く、企業にとっても**直接ユーザーの声（VOC）を拾うことができる**数少ないチャネルであることから、電話対応の重要性はますます高まっています。

オペレーターの電話対応でよくあるお悩み

前述のとおり、対応品質を重要視する企業は増えています。

しかし、どの企業においてもオペレーターの電話対応品質について少なからず悩みを抱えていらっしゃるでしょう。



- 未経験者が多く、言葉遣いが拙いため聞いていて不安…
- 保留時間が長くなり、顧客・ユーザーのクレームにつながっている
- 電話対応者によって、回答内容がバラバラ
- 直接のコミュニケーションに慣れていない、苦手意識を持つ対応者が多い
- 対応品質を改善し、ブランドイメージを高めたい…
- 社内マニュアルのみでは、電話対応スキルの向上に限界がある…

このようなお悩みの解決策として企業は『**電話対応研修**』の実施を検討されるでしょう。

しかし、自社に適した研修を行わなければ**本質的な対応品質の改善を実現する**ことは困難です。では、自社に適した研修とはどんなものなのでしょうか。

次ページでは、**研修を内製で行う場合と外部委託する場合**でそれぞれどのような違いがあるのかを解説します。

電話対応の「自社研修」と「外部委託」の違い

電話対応の品質を改善するために実施する電話対応研修。方法は大きく分けて「自社研修」と「外部委託」の2通りがあります。ここではそれぞれの基本的な進め方を、メリットと併せて解説します。

自社研修（研修の内製化）

メリット

研修内容の自由度が高い / 社内講師自身のスキルアップ / 社内教育・育成のノウハウが蓄積 / 研修プログラムをブラッシュアップしやすい

基本的な進め方

- **STEP1 計画の立案と目標設定**
どの程度の期間で内製化を行うか、内製化の目標を具体的に定める。
- **STEP2 講師となる人員の選定と育成**
講師役の育成が必要な場合がある。
- **STEP3 研修プログラムの作成**
電話対応における心構え、基本スキルから実践まで網羅的に実施。
- **STEP4 研修後の見直し / ブラッシュアップ**
知識の理解度チェックや講師への評価アンケートを実施し、改善を図る。
- **STEP5 継続フォロー / 育成環境の構築**
知識・行動が定着しているか、定期的に振り返り研修を実施。マニュアルやトークスクリプトの更新も不可欠。

外部（研修会社へ）委託

メリット

講師や研修内容が高品質かつ充実している / 客観的な視点で自社の課題を知ることができる

基本的な進め方

- **STEP1 研修の目的・目標設定**
問い合わせ者の属性や扱う商材を理解したうえで、研修を行う**具体的な目標を設定**する。
- **STEP2 業務マニュアルの手配**
外注先へ自社業務の内容を共有するため、現在の業務内容とマニュアルに差異がないかを確認。必要に応じて更新を行う。
- **STEP3 委託先の選定**
委託先の得意領域や実績を考慮し選定する。研修後のフォロー体制が備わっている点にも着目することが重要。
- **STEP4 研修プログラムのすり合わせ**
オペレーターのストレスにならないプログラム策定を心掛ける。
- **STEP5 実践・アウトターフォロー**
「研修をして終わり」にならないよう、研修後の教育体制を構築する。

ここで誤解していただきたいくないのは、「**自社研修（内製化）**」と「**外部委託**」は**対立関係ではない**ということです。研修内容すべてを自社で対応、あるいは外部委託する必要はありません。研修内容や対象によって自社研修と外部委託を組み合わせることも、ひとつの方法です。

電話応対研修で得られる効果と4つのポイント

研修を実施する以上、参加者には「最良の電話応対スキル」の習得を求めていくことになるでしょう。本項からは、電話応対研修をより効果的に行う方法を解説します。

電話応対研修で得られる効果

顧客満足度の向上

電話応対の基本的なスキルだけでなく、お客さまが求めていることを理解する姿勢を身に付けることができます。そのオペレーターの姿勢が、顧客満足度を向上させることにつながります。

応対品質の向上

適切な言葉遣いや印象のよい話し方は、電話応対の基本として品質向上に不可欠です。お客さまの要望に応えるために、迅速かつ正確な回答をするトレーニングを行うことで、応対業務全般の品質が向上します。

コミュニケーションスキルアップ

適切な電話応対スキルを習得することで、表情が見えなくてもお客さまに好印象を与えることができます。たとえ電話越しでも、お客さまと良好な関係を築くことができます。

電話応対研修の実施によって上記のような効果が期待できますが、その効果をより高めるため、研修を実施する際は次の4つのポイントを意識してみてください。



電話応対研修の効果を高める4つのポイント

POINT 01 電話応対の心構えを理解させる

POINT 02 自社マニュアルの作成と共有

POINT 03 自社やオペレーターに適したプログラムを構築

POINT 04 研修後の教育環境を構築

次のページからは「電話応対研修の効果を高める4つのポイント」をそれぞれ詳しく解説いたします。

研修の効果を高めるポイント①

POINT 01 電話対応の心構えを理解させる

オペレーターは「企業の顔」という意識を持つ

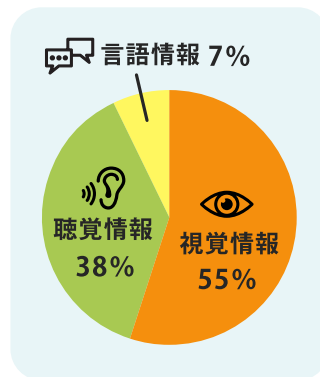
経験の浅いオペレーターが、お客さまからの問い合わせに対応するケースは多々あると思います。しかし、当然のことながらお客さまにとってオペレーターの経験・スキルは関係ありません。

そのため、「自分の電話対応が良くなければ会社の評判が落ちてしまう」という意識をオペレーターに定着させることが重要です。電話対応を行うオペレーターが「企業の顔」として重要な業務を行っている、ということをしっかり伝えましょう。

「声だけ」のコミュニケーションの難しさ

電話対応研修などで出てくる**メラビアンの法則**。一般的に人がコミュニケーションで受け取る印象は、話の内容:7%、声の抑揚・口調:38%、表情・動作:55%とされています。

言うまでもなく、電話対応では「表情・動作」が伝わらないため、言葉遣いはもちろん、声のトーンや抑揚を意識することが大切です。



POINT 02 自社マニュアルの作成と共有

基本的な電話対応の流れ

▼インバウンドの例

こちらの会社名、部署名、名前を名乗る / 相手の名前や要件を聞き取る / 話を聞きながら必要な情報をメモする / 用件にあわせた対応をとる / 相手が受話器を置いてから電話を切る

▼アウトバウンドの例

あらかじめ用件を整理しておく / 発信する / 相手の名乗りを聞く / こちらの会社名、部署名、名前、用件を伝える / 話が終わったら丁寧に電話を切る

場面ごとの電話対応マニュアル

電話対応時に起こり得る不測の事態に備えたマニュアルを用意しておきましょう。

- クレーム発生
- 通信トラブル
- 問い合わせの回答が不明

また、受電・架電する際のセリフなど、自社独自のルールがある場合にはトークスクリプトに落とし込んで共有しましょう。

研修の効果を高めるポイント②

POINT 03 自社やオペレーターに適したプログラムを構築

研修では自社が取り扱うサービスやオペレーターの課題感に適したプログラムを構築することが重要です。例えば、専門性の高い問い合わせについては、座学など「初期研修」を通してオペレーターの知識レベルの底上げを図る必要があります。

一方で、欠かせないのが OJT などの「実践研修」です。コミュニケーションスキルの向上やサービスマインドを落とし込むことを目的として行うことで、より実践的な内容になります。

また、研修ではオペレーターのモチベーションを維持することも重要です。研修手法も多様化しており、オンラインなど非対面でのプログラムがあることも視野に入れましょう。

研修プログラムの一例

初期研修	実践研修	応用研修
<ul style="list-style-type: none">● 座学● 理解度の確認● ロールプレイング	<ul style="list-style-type: none">● OJT● オンライン研修	<ul style="list-style-type: none">● クレーム対応● 相手から情報を引き出す研修

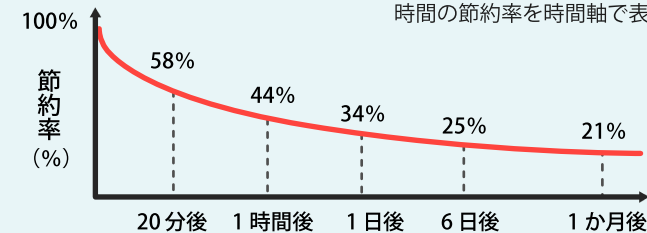
POINT 04 研修後の教育環境を構築

社内環境の構築・整備

単にプログラム通りの研修を行うだけでは効果が薄いため、エビングハウスの忘却曲線を意識した研修後の取り組みが大切です。「研修をして終わり」にしないために定点観測や成長ステップに沿ったフォロー研修を行うなど、必ず知識や行動の定着を測る機会を設けましょう。

エビングハウスの忘却曲線

人が一度覚えた内容を再度覚えるためにかかる時間の節約率を時間軸で表した曲線のこと



また、管理者からのモニタリングやフィードバックだけでなく、オペレーター自身の自己分析を徹底しましょう。トークスクリプトは随時改善・更新を行うことで対応スキルを養うことができます。

▼ 具体的には以下のような内容です。

- 電話対応のモニタリングを実施
- 定期的に研修で立てた目標が達成できているかを評価
- AI による品質評価

電話対応研修の効果を高めるポイントの振り返り

ここまで、電話対応研修の基本的な進め方と研修の効果を高めるポイントについて解説してきました。

ITの進化・発展に伴い、チャットボットやFAQ、SNSなど非接触・非対面のコミュニケーションが主流になるにつれて、直接お客様の声（VOC）を聞く機会も限られています。しかし、お客様のファーストコンタクトとなる電話対応業務は企業にとっても貴重なチャネルとなるため、電話対応研修の必要性も高まっているといえます。本資料で紹介した4つのポイントを押さえ、より効果的な研修を実践しましょう。

電話対応研修の効果を高める4つのポイント

POINT 01 電話対応の心構えを理解させる

POINT 02 自社マニュアルの作成と共有

POINT 03 自社やオペレーターに適したプログラムを構築

POINT 04 研修後の教育環境を構築

特に、研修後の教育環境を構築することは重要です。研修を外部委託する際には、研修後にどのような体制を構築してもらえるのかについても確認することが重要です。電話対応研修は研修会社に丸ごと依頼するのではなく、自社研修と併用することでより成果を出しやすくなるため、「育成する環境づくり」まで支援してくれる企業へ委託しましょう。他にも、委託先を選定する際は次の点を意識してみてください。

委託先選定のポイント

目的にあった研修形式・
プログラム提案の有無

高品質な研修・
講師の専門性

信頼性

実績・導入企業の確認

パーソルワークスデザインの 電話対応コンサルティングサービス

パーソルワークスデザインでは、電話対応に課題をお持ちのオペレーターやSVの方向けに、電話対応の基礎研修から品質改善まで一気通貫でサポートを行っております。

スタッフ・リーダー教育サービス

ヘルプデスクやサポートセンターのオペレーター業務は複雑で、広範囲にわたっています。パーソルワークスデザインでは、スタッフ・リーダーのそれぞれが円滑に業務を推進できるようになるための教育ソリューションを提供しています。

特長

01 20年以上の運用ノウハウ

ヘルプデスク・コールセンターの運用ノウハウをベースに、貴社の運用状況を考慮した研修を実施。電話対応の基礎から育てる環境づくりまで支援します。

02 要件に応じたカスタマイズ

レベル・期間・方法など、貴社の環境を考慮した上で最適な研修をご提案します。ディスカッションやワークショップなどを交えた、双方向型の研修を実施します。

03 HDI 認定インストラクタによる研修

HDI 認定インストラクタ・HDI 専門審査員が、国際スタンダードとして高く評価されている HDI の研修内容をベースにした研修を実施いたします。

HDI については[こちら](#)。

応対品質改善サービス

モニタリングやミステリーコールを実施し、結果をもとに電話対応における現状や品質を調査します。その上で、ロールプレイングなどの研修や、オペレーターとの面談を通して、応対品質の改善を支援いたします。

特長

01 HDI 公認のクオリティ

HDI すべてのパートナープログラム（トレーニング / コンサルティング / マーケティング）を取得しており、弊社独自の基準だけでなく、HDI 格付け基準での評価が可能です。

02 幅広い研修形態

未経験者から PM/SV 向けまで広範囲にわたり提供しているため、貴社状況に応じたプログラムをご提案できます。

03 課題の可視化

様々な業界に精通した HDI 公認の専門審査員が、第三者視点のモニタリングやミステリーコールを行い電話対応の課題を可視化することで、オペレーターの成長度を測り、応対品質の改善が見込めます。

特別なご案内

当ホワイトペーパーをダウンロードしていただいた方限定で、「電話対応コンサルティングサービス」に関する個別相談会を開催いたします。

個別相談会では、本資料でご紹介できなかった、「サービスの詳細」や「弊社の実績」についてお答えいたします。

参加方法

- 1 資料ダウンロード時にご入力いただいたメールアドレス宛に、個別相談会のご案内をお送りしております。
- 2 ご参加のお日にちを複数候補ご記載の上、ご案内メールに返信してください。
- 3 日程調整ができ次第、担当よりご連絡をいたします。

ご不明点・その他お問い合わせはこちら

パーソルワークスデザイン株式会社
お問い合わせ窓口
サービスデザイン本部 営業部
813683@persol.co.jp





PERSOL

パーソルワークスデザイン

2023年3月発行

パーソルワークスデザイン株式会社

東京都豊島区池袋2-65-18 池袋WESTビル

<https://www.persol-wd.co.jp/>

© PERSOL WORKS DESIGN CO., LTD. All Rights Reserved.