

ニッポン

The Japan Financial News

5月13日 金曜日

2011年(平成23年)

発行所 東京都千代田区九段南
4-3-15 〒102-8677
日本金融通信社
電話03(3261)9971
郵便振替口座 00110-0-17505

電話対応の スキル向上

玉島信金が
新人研修で



受け方、かけ方など電話対応
を学ぶ新入職員

【広島】玉島信用金庫(大熊龍彦理事長)は4月18、19日、新入職員を対象に電話対応基本研修をした。顧客満足度(CS)向上の一環で、ビジネス電話対応をするためのコミ

講義では、敬語と言

ユニケー
ション基
礎能力を
高めるの
が狙い。
今年で2
回目。
研修は
日本電信
電話ユー
ザー協会

(山本恵朗会長)の電
話対応技能検定(もし
もし検定)3級講座を
利用。同協会の電話応
対技能検定指導者級講

葉遣いの基本、発声・
発音などを学習。実技
では、電話の受け方、
かけ方、取り次ぎなど
を実践した。自分の声
を録音し、応対を振り
返るとともに、別の職
員から良かった点、悪
かった点を聞いて改
善。古城池支店の佐藤
洋輔さんは「自分の癖
を再認識した。克服し
なければ」と。
なお、新入職員は、
5月の同3級検定を受
講する。