

**電話対応研修をタブレット端末でフォローアップ  
印象の8割を占める“声”を改善！**

株式会社TMJ(本社:東京都新宿区、代表取締役社長:林 純一、以下 TMJ)は、提供する電話対応研修のフォローアップとして“声”についての自主トレーニングツール「声トレ」を組み込んだタブレット端末を導入し、研修効果向上を図ります。

➤ “声”を改善し、研修効果UP

電話対応において、“声”は印象の8割を決めるといわれます。特に対応の印象を大きく左右する“声”の訓練は反復練習が重要であり、研修後の対応演習が必要とされます。しかしながら、実際は研修終了後の継続的な演習に十分な時間を割くことができないケースが少なくありません。



この問題を解決するため、TMJは、タブレット端末を用いた“声”についての自主トレーニングツール「声トレ」を独自開発し、業務委託を受ける複数社の企業の業務に導入したところ、挨拶・第一印象・声の印象などが改善されました。

＜改善事例抜粋＞

- ・定期モニタリング評価にて「話し癖・口癖がなく話している」の達成度が15%上昇
- ・QAスコア(品質管理測定スコア)において「挨拶・第一印象」の項目が全員向上
- ・トークスピードの改善と発音の明瞭化
- ・タブレット使用によるトレーニングモチベーション維持

➤ コールセンター向け基礎研修に導入。“声”を使う職業研修にも適用可能

上記の結果を踏まえ、TMJは従来提供している「電話対応基本スキル研修」「話すスキル基礎研修」(<http://www.tmj.jp/training/tsr.html#01> 参照) に、タブレット端末による「声トレ」演習サービスを導入します。コールセンター研修の他にも、新入社員の電話対応や販売員の接客練習など、“声”を使う様々な職業研修に活用いただけます。

■ 「声トレ」演習サービスの特徴

- ・ タブレットを用いて業務の合間に自主的にトレーニングに取り組むことが可能
- ・ 腹式呼吸、発声、電話応対演習などの多彩なメニュー
- ・ 個別のスクリプトを組み込み、企業独自の電話応対演習に対応可能
- ・ トレーニング実施状況を一目で確認できるスタンプ機能を搭載

<トレーニングメニュー>



■ 提供開始日

2013年6月18日

■ 研修基本価格

初期費用 10万円～

実施費用 20万円～

タブレット利用 1台につき10,000円/月

■ 本件に関するお問い合わせ先

総務課 広報 G 佐藤 [pr@tmj.jp]

TEL:03-6758-2016 FAX:03-5389-5843

(ご参考) 提供研修プログラム内容

【電話応対基本スキル研修】		【話すスキル基礎研修】	
コンタクトセンターとは	<ul style="list-style-type: none"> <li>●オリエンテーション</li> <li>●コンタクトセンターの役割</li> <li>●電話応対者としての心構え</li> </ul>	ボーカルテクニック	<ul style="list-style-type: none"> <li>●オリエンテーション</li> <li>●ボイストレーニング 発声・発音・アクセントの練習</li> <li>●声に表情をつける 「何を言うか」ではなく「どう言うか」</li> </ul>
聴く・話す	<ul style="list-style-type: none"> <li>●聴く               <ul style="list-style-type: none"> <li>・積極的に聴く事の重要性</li> <li>・相づち・復唱・言い換え</li> </ul> </li> <li>●話す               <ul style="list-style-type: none"> <li>・P.I.C.T.U.R.E</li> <li>・滑舌の練習</li> <li>・自分の声を聞いてみる</li> <li>・敬語とビジネス用語</li> </ul> </li> </ul>	言葉づかい	<ul style="list-style-type: none"> <li>●敬語 効果的な相づちを学ぶ</li> <li>●好ましくない表現 注意したい丁寧語、あいまいな表現、他</li> <li>●使いたい表現 依頼形、能動態、肯定表現、他</li> </ul>
電話のマナー	<ul style="list-style-type: none"> <li>●電話のマナー               <ul style="list-style-type: none"> <li>・オープニング・保留</li> <li>・クロストーク・クロージング</li> </ul> </li> <li>●電話応対を聞く               <ul style="list-style-type: none"> <li>・「良い点」「改善点」を考えてみる</li> </ul> </li> <li>●研修の振り返り・まとめ</li> </ul>	お客様に合わせる	<ul style="list-style-type: none"> <li>●お客様に合わせる お客様の理解度や状況に合わせた話し方</li> <li>●演習</li> <li>●研修の振り返り・まとめ</li> </ul>

## ＜株式会社 TMJ 概要＞ (<http://www.tmj.jp/>)

TMJ は、ベネッセコーポレーション「進研ゼミ」のインハウスセンターが独立分社する形で 1992 年に設立された会社です。世界でも例のない継続型の会員制事業で培った生産管理、品質管理のノウハウを活かし、多種多様なクライアント企業のコンタクトセンターの設計・運営から、調査・分析、人材派遣、人材育成などのサービスを提供。

2012 年 7 月には、設立 20 周年を機に社名を「株式会社 TMJ」に変更。コンタクトセンター事業に加え、バックオフィスを含む BPO（ビジネスプロセスアウトソーシング）領域へと事業を拡大しています。

- ・ 設立 : 1992 年 4 月
- ・ 本社所在地 : 東京都新宿区西新宿 7-20-1
- ・ 代表者 : 代表取締役社長 林 純一
- ・ 資本金 : 300 百万円（株式会社ベネッセホールディングス 60%、丸紅株式会社 40%出資）
- ・ 拠点 : 東京、札幌、仙台、名古屋、大阪、岡山、北九州、福岡、熊本、鹿児島、上海（中国）
- ・ 事業内容 : コンタクトセンターの調査・設計、運営、および、コンタクトセンターの運営に関する人材開発、派遣、教育・研修、前後工程の BPO 業務。企業内の人事系、総務系、経理系業務など、バックオフィス業務の受託・運営。