

PRESS RELEASE

報道関係者各位

令和 7 年 7 月 23 日（水）

コンタクトセンター運営のプロによる「実践型」 新人研修サービスを一般受付～7 月 23 日より正式提供開始！

株式会社グッドクロス（本社：東京都品川区 代表取締役：原田大輔）のコンタクトセンター「ビーコール」は、これまで一部の既存顧客企業向けに提供していた新人研修プログラムの一般受付を、2025 年 7 月 23 日（水）より正式に開始いたしました。

本サービスは、コンタクトセンターの運営で培った実践的な教育ノウハウをもとに、新人の即戦力化と電話応対の向上に特化した研修プログラムです。今後は業種・企業規模を問わず、どなたでもご利用いただける形でご提供いたします。



新人研修の様子

【サービス背景】

当社ではこれまで、既存の取引企業から「新人に電話応対の基本を学んでもらい、応対品質を一段引き上げたい」「社会人としての基本的心得を習得してほしい」といった声に応じ、コンタクトセンターの運営で培った実践的な教育ノウハウをもとにカスタマイズ型で研修を行ってまいりました。

その中で多くの企業から高い評価とリピート依頼をいただいたことから、このたび正式なサービスメニューとして整備し、一般の企業様にも提供を開始する運びとなりました。

近年では若い年代の方の中には電話を全くかけたことが無く電話を取るだけでも緊張するという方もいる為、電話の取次ぎ自体が不慣れな方には代表電話の取次ぎができるようになること、営業部署への配属予定の方にはテレアポまでできるようになることを研修の目標に掲げアフターフォロー含めしっかりと研修いたします。

【研修の特長】

- ・ 社会人・営業としての心得を知る
- ・ 電話対応・電話営業の基本を知り学ぶ
- ・ コミュニケーションスキルを上げる
- ・ ロールプレイングを取り入れ、覚えたことをきっちりと体得
- ・ しっかりしたアフターフォロー：研修後 1 か月までは受講者の質問に個別でフォロー

【こんな企業様におすすめ】

- ・ 社内に十分な研修ノウハウ・講師がいない、準備をする時間が無い
- ・ 電話での対応に不安がある、電話対応力を高めたい
- ・ 新人の成長を促し自信を持たせたい

■実践型の研修で対応力の大幅 UP を目指します

Yes But 法

相手をできるだけ否定せず、理解を示しながらクッション言葉を使用し意図を伝える

お客様 ご注文の内容、導入の初期費用が高すぎだよ。

自分 確かに、他社と比べると高いかも知れませんが、しかし長期的に見てください。高料金を払って頂ければ、貴社の方々の費用対効果が高くてご理解頂きます。ですから自信を持って勧めさせていただきます。

※クッション言葉
「確かに、御社と比べると高いかも知れませんが、しかし長期的に見て頂ければ、貴社の方々の費用対効果が高くてご理解頂きます。ですから自信を持って勧めさせていただきます。」

印象良く正確に伝える要素

電話の特性を知る
日本語の音域：125Hz～1500Hz
電話の音域：300Hz～3400Hz
ワンツーン音、ハキハキと、
相手の声が聞き取りやすいように話す。
相手の声が聞き取りやすいように話す。

電話に向いた声と話し方
聞き取りやすい声
聞き取りやすい言葉使い

電話に求められるマナー
初対面・顔見知りでも丁寧に
応対が企業の印象そのもの

対話スキル
聴くべきことを簡潔に聴き
イメージしやすく伝える

相手に伝わるのが自分の印象
企業として態度ある対応を
口角を上げ、笑顔を
相手の話す速度に合わせ笑顔で話すこと。大げさな母音を意識し顔を動かして発音
しましょう。大事な部分は抑揚を付けてハッキリと。



■ビーコール新人研修ページ

<https://www.bcall.jp/service/freshman>

■お問合せ電話番号

0120-701-919

(平日 10:00～18:00)

■本件に関するお問い合わせ

株式会社グッドクロス 広報宣伝班 (後藤／植村)

電話：03-6420-2088

E-mail：pr@goodcross.com

東京都品川区西五反田 8-2-2 喜助西五反田ビル 2F