

2016年1月26日

～就職活動を控えた大学生の「苦手」を克服～

大学生の電話対応スキル向上に役立つ「電話対応研修」を開始

MS&ADインシュアランスグループの三井住友海上火災保険株式会社（社長：柄澤 康喜）は、1月28日から、大学生向けの「電話対応研修」を開始します。

本研修は、当社のカスタマーセンターが保険代理店向けに提供してきた電話対応研修を大学生向けにアレンジしたもので、当社が蓄積してきた独自のノウハウをベースに、固定電話に特有の電話対応や高齢者にやさしい電話対応の方法など、大学生のニーズに合わせた新たなコンテンツを用意しました。

就職活動中には、企業の人事部やOB・OG等と電話でやり取りする機会も少なくありません。また、社会人となれば、電話対応は企業のイメージに重大な影響を与えます。しかしながら、メールやSNSを通じたコミュニケーションが普及するにつれ、電話対応に苦手意識を持つ学生が増えていることから、苦手克服に役立つ研修メニューを開発しました。

当社は今後も、お客さまに選ばれ信頼される保険会社を目指して、さらなるお客さまサービスの向上に努めていきます。

1. 大学生向け「電話対応研修」について

当社のカスタマーセンターが保険代理店向けに提供してきた研修をアレンジしたもので、「学生に電話対応研修を実施してほしい」との大学法人のお客さまからの声を受けて、開発しました。電話対応の基礎的なスキル習得を進めるとともに、適切な電話対応の必要性やそれによる影響について理解を深める内容としています。研修には、当社の電話オペレーターの指導を担っている経験豊富な社員を講師として派遣し、約3時間の研修を実施します。なお、費用は無料です。

2. 大学生向け「電話対応研修」の特徴**(1) 三井住友海上の独自ノウハウを活用**

形のない商品を扱う保険会社にとって、電話対応は企業としての信頼性に直結する重要な業務です。

本研修は、オペレーター指導等を通じて当社が蓄積してきたノウハウを活かし、独自に開発した「座学」と「実践」の2パートで構成しています。電話対応の基本動作や、電話対応に対する考え方、発声方法、ビジネスの電話においてふさわしい表現等についてきめ細かく指導します。

研修内容の一例	
座学	1. 録音された通話を聞いてみよう
	2. 電話対応者の役割と重要性
	3. 目指す電話対応レベル
	4. 電話対応の基本動作
	5. お客さまにふさわしい言葉遣い (敬語・謝意・クッション言葉)
	6. コミュニケーション体験
	7. きくスキル
	8. 話すスキル
実践	ロールプレイング

(2) 大学生のニーズを反映

開発にあたって大学での事前ヒアリングを実施し、大学生のニーズに合わせた新たなコンテンツを用意しました。携帯電話世代が不慣れな固定電話における特有の電話対応や、高齢者にやさしい電話対応、正しい声の出し方（ボイストレーニング）なども取り入れています。

3. カスタマーセンターについて

当社のカスタマーセンターは、日本有数の格付け機関である「HDI-Japan」による調査において、2年連続で最高格付けの「三つ星」を獲得しており、外部機関等からも電話対応の品質が高く評価されています。

以上