

2026年「新入社員」向け 電話対応実践型基礎研修

目次

1. はじめに
2. 外部環境とコンタクトセンターへの期待
3. 現場で起きている課題と「負のスパイラル」
4. 解決策としての実践型プログラムと成功事例
5. 船井総研がお手伝いできること

1. はじめに

本資料は、新入社員の早期戦力化を目指す企業の皆様へ、仕事の成功体験を通じて自信を育むための育成メソッドをご紹介します。船井総研グループは、150超の業種へのコンサルティング実績を持つ国内最大級のファームであり、現場実践型の支援を強みとしています。

本プログラムは、プロシード事業部が担当します※。コンタクトセンターのグローバル基準に精通した株式会社プロシードの専門知見と、船井総研が長年培ってきた『業績アップノウハウ』を融合。これまでの常識を塗り替える、次世代型の営業拠点構築を強力に推進します。※2026年、船井総合研究所と株式会社プロシードは経営統合いたしました。

本研修では単なる表面的なスキル習得ではなく、企業理念を理解した「心」と、それを体現する「形（スキル）」を緻密に計画し、顧客に選ばれる体験を形成していくことを目指します。



2. 外部環境とコンタクトセンターへの期待

企業の成長戦略において、新入社員をいかに早く戦力化するかは最重要課題です。プロシードの知見を活かしたコール業務には、以下の役割が期待されています。

①企業の顔：ブランド価値を決定づける「CX（顧客体験）の起点」

- コール業務は、顧客が貴社と最初に出会う「ファーストタッチポイント」です。
- 心理学的アプローチに基づいた高いホスピタリティと適切な接遇スキルを身につけることで、初動の段階から「選ばれる会社」としてのブランドイメージを確立します。

②営業（アポ獲得）機能の強化：未経験の「素直さ」を武器にした早期収益化

- 先入観のない新入社員だからこそ、プロシードが持つ成功事例や心理学的ノウハウを純粹に吸収し、短期間で高いアポイント獲得能力を習得できます。
- 「理論」と「実践」を同時に行うことで、現場配属直後から即戦力として企業の収益向上に直接貢献します。

③経営へのハブ機能：現場の声を戦略に変える「データドリブンな組織作り」

- コール業務を通じて蓄積される顧客の生の声（VoC）や、研修で可視化される各メンバーの「個別カルテ」は、組織の宝です。
- 診断レポートによる個々の適性把握や性格分析の結果を、社内の適材適所な人員配置や、次なる経営判断の重要なエビデンスとして活用可能です。

3. 現場で起きている課題と「負のスパイラル」

多くの現場では、新入社員が「架電に対する恐怖心」や「不安」を抱えたまま業務に入り、成果が出ないという課題に直面しています。

「負のスパイラル」の回避

知識不足のまま架電を強いることは、応対品質の低下とモチベーションの減退を招きます。本プログラムでは、心理学要素に基づき信頼関係を築く「コミュニケーションの極意」を伝授することで、この悪循環を断ち切ります。

有人対応の価値再定義

デジタル化が進む今こそ、相手に寄り添い「いつでも会いたい」と思わせるホスピタリティが重要です。プロシードが重視する「顧客に選ばれるためのコミュニケーション」をデザインします。

4. 解決策としての実践型プログラムと成功事例

本プログラムの最大の特徴は、座学に留まらず、研修初日から「実際のリストへの架電」を行う点にあります。

実践的アプローチ 事例

貴社の営業リストを使用し、攻略ポイントを学んだ直後に実践することで、「自分でもできる」という確信を早期に掴ませます。

2025年の実績例

大手不動産メーカーにおいて、2日間で約1,000件のリストから21件のアポイントを獲得し、アポ率21%を記録した事例があります。

受講者の声

「初めは緊張したが、分析して臨むことで成果が出た」「対面接客にも通じる内容だった」といった、確かな手応えを感じる声が多く寄せられています。

5. 船井総研がお手伝いできること

新入社員の電話対応の基礎能力向上。新人電話対応は船井総研にお任せください。

1. 現状分析（WEB診断）：データに基づく最適プログラムの設計

研修実施前に、WEB上で「接客基礎能力診断」を行います。

多角的な可視化: ホスピタリティマインド、ナレッジ、スキル、お客様対応力、行動実践スキルの5項目から、個々の強み・弱みを明確にします。

個別最適化: 診断結果に基づき、受講者のレベルや貴社の課題に合わせて14.5時間のプログラム内容を精緻に設計・カスタマイズします。

5. 船井総研がお手伝いできること

2. 段階的カリキュラム：3日間（14.5時間）で即戦力へ

基礎から応用まで、着実にステップアップできる実践的カリキュラムを提供します。

基礎の徹底：第一印象を決定づける「名乗り・滑舌・アクセント」から、相手との信頼関係を築く「極意」を習得します。

高度な交渉術：「切電されない3YES法」や「クローズドクエスチョンの活用」など、心理学に基づいたアポイント獲得スキルを学びます。

実践型訓練：理論習得のみならず、初日から貴社の実リストを用いた架電実践を行い、成功体験を通じた自信を醸成します。

5. 船井総研がお手伝いできること

3. 伴走支援・ツール提供：研修後の継続的な成長をサポート

一過性の研修で終わらせず、現場配属後も活用できる武器を提供します。

実践ツール：成功事例を凝縮した「全体スクリプト」や「切り返しトーク集」を提供し、コールの質を組織全体で統一します。

個別カルテ：各メンバーの研修中の行動、性格診断、講師による「長所・伸びしろ」の具体的なフィードバックを網羅したカルテを作成します。

指導の資産化：カルテや診断結果を配属先での育成資料として活用することで、迷いのない一貫した指導を可能にします。

経営に課題を感じている

コンサルティング内容や依頼方法が知りたい

専門家から事業に関するアドバイスが欲しい

これらの相談を

無料

で承ります

※WEB、お電話をお選びいただけます



WEB でのお問い合わせ・ご相談

下記ボタンをクリックしてサイトへアクセスください。

無料 経営相談に申し込む

検索からも上記ページへアクセスいただけます。

船井総研 経営相談 **検索**

URLはこちら <https://www.funaisoken.co.jp/form/consulting>

お電話 でのお問い合わせ・ご相談

下記のフリーダイヤルからご連絡ください。

0120-958-270

[受付時間]

平日 9時45分～17時30分(土日祝、年末年始を除く)

株式会社船井総合研究所について

中堅・中小企業を対象に専門コンサルタントを擁する日本最大級の経営コンサルティング会社。

業種・テーマ別に「月次支援」「経営研究会」を両輪で実施する独自の支援スタイルをとり、「成長実行支援」「採用・人的資本経営支援」「企業価値向上支援」「DX（デジタルトランスフォーメーション）支援」を通じて、社会的価値の高いサステナブルな成長企業を多く創造することを目指している。その現場に密着し、経営者に寄り添った実践的コンサルティング活動は様々な業種・業界経営者から高い評価を得ている。

- 本資料に掲載のセミナーはすでに終了している場合があります。内容にご興味がある際は、別途お問い合わせください。
- 本資料の無断転載・複製・頒布・改変・公衆送信を禁じます。
- 本資料は情報提供を目的としており、本資料をもって専門的な助言やサービスを提供するものではありません。
- 本資料内に記載された情報は作成時点で入手できる情報に基づいたものではありませんが、本資料の正確性、有用性、完全性、目的への適合性を保証するものではなく、当社は、本資料または本資料に記載された情報に起因して生じたあらゆる結果、損害、損失について一切の責任を負いません。
- 本資料の内容は将来予告なく変更し、または撤回されることがあります。
- 本資料には、生成AIにより生成した情報やPIXTAより提供された画像が含まれている場合があります。

 Funai Soken

