



ヒューマンスキル/ 半日研修

Revised

ユニバーサルホスピタリティ ・ 接遇研修

行政サービス提供者として
あらゆる方に満足してもらえる対応を

➤ 本研修の概要とねらい

接遇を理解し、接遇意識の向上、多様な来庁者に対する対応力(支援の必要がある人、クレーム対応を含む)を身に付け、実践できるようにする。

➤ 主なコンテンツ

接遇の定義と基本、コミュニケーションの定義と基本、合理的配慮について、安全性と危機管理 など(詳細は裏面のタイムテーブルをご参照ください)。

➤ 演習/実習の内容

場面や状況でのケーススタディと実習(基本的な手話を含む)

➤ 受講対象(推奨)

全職員

➤ 講師からの一言

わかりやすく、すぐに実践して頂けるような研修を目指しております。



一般社団法人 日本経営協会講師
粟村 和子(あわむら かずこ)

全日本空輸株式会社 客室乗務員として入社。シニアスチュワーデス(当時)昇格後、OJTインストラクターとして、新入訓練、残機種訓練などを担当し、後輩育成・指導にあたる。同社退職後、児童英語教師として活動。民間の英語学校を経て公立小学校の英語補助講師となる。その後独立し、現在は研修講師として活動中。

新入職員・中堅職員・管理職・幹部職員など各種階層別研修、スタッフの「心と身体」の疲労予防、メンタルヘルス、職場の人間関係向上、接遇、身体教育、カウンセリング等をテーマにした研修で活躍。

産業カウンセラーとして中小企業の経営者向けカウンセリングやコーチングも行なう。

ワークや実践を豊富に取り入れた研修スタイルに定評がある。

本講師の他の研修

- 接遇
- メンタルヘルス
- 人間関係向上
- 階層別

ユニバーサルホスピタリティ・接客研修

半日研修タイムテーブル案

研修テーマ	主なコンテンツ
1. 接客の定義と基本 (1) 接客とは？ (2) 接客の基本 (3) 接客の気配り	☞ 身だしなみ等 ☞ 接客の3つのA、気配り接客のための「自分に対する気づき」
2. コミュニケーションの定義と基本	☞ 言語/非言語、言葉の使い方（概念/実用）、傾聴の仕方、実習
3. 合理的配慮について (1) 合理的配慮とは (2) 支援が必要な人に対する接客 (3) クレーム対応	☞ 基本的な手話実習
4. 安全性と危機管理	☞ 法令順守など
5. まとめと振り返り	☞ 質疑応答

■本研修を受講した研修生の感想

☞障害を持った方や高齢者にはどのように接したらいいのか、気分を害してしまわないか不安に感じていたので、今回具体的に学べてよかった。

■本研修コーディネーター担当者からのワンポイントメッセージ

☞演習やロールプレイングを取り入れたプログラムで、すぐにでも実践できるような内容です。

☞客室乗務員としての経験を活かした研修です。

本研修に関するお問い合わせ

一般社団法人 日本経営協会 関西本部
〒550-0004 大阪市西区靱本町1-8-4(大阪科学技術センタービル)
電話 06-6443-6925 FAX 06-6441-4319
URL <http://www.noma.or.jp>