



## ヒューマンスキル / 1日研修

Revised

# 接遇マナー向上

## ～住民対応の基本～

### ➤ 本研修の概要とねらい

- ①ビジネスマナー・接遇に対する意識を、知識面・技能面から身につける。
- ②セオリー面においても、事例紹介、講師からのQ&Aを取り入れ、受講者のやる気・気づきを誘発させる進行を心がけ、受講者の改善ポイントを自己発見していただきます

### ➤ 主なコンテンツ

行動規範と行政サービスの5つの視点、接遇とは、もてなすこと・応接すること、6秒ルールと第一印象の重要性“トーンと表情・しぐさの心理学”など(詳細は裏面のタイムテーブルをご確認ください)

### ➤ 演習/実習の内容

#### 【ロープレ】

基本を凡事徹底、発声練習を相互評価、臨機応変は基本から

#### 【チェックリスト】

自己行動傾向(TA) など

### ➤ 受講対象(推奨)

全職員

### ➤ 講師からの一言

自身の接遇・秘書・営業などの豊富な実務経験により、みなさまが抱える実際の問題点をクリアにし、今後の課題を見つけ、実際の業務に前向きに活かせる研修になるよう、取り組んでおります。受講者のみなさまのお手本になるよう、日々精進してまいります。



一般社団法人 日本経営協会講師  
三好 美穂子(みよし みほこ)

日本航空国際線旅客グランドスタッフ(伊丹・関西国際空港)4年。メディカル産業にて社長秘書・部長秘書業務を4年、企画営業を11年。その後はフリーランスで、ビジネスマナー・接遇マナー・色彩心理講座・カラーセラピスト養成講座を開講。現在に至る。

接遇研修、ビジネスマナー研修、CS研修、クレーム対応研修、ユニバーサルサービス接遇研修、新規採用者職員研修、コミュニケーション研修、メンタルヘルス研修、リーダーシップ研修、窓口・店舗サービス調査&接客指導、キャリアデザイン研修・色彩心理を活用したカラー戦略講座、子育てのための色育講座 等のテーマで研修を行う。

サービス接遇検定1級 ・ 秘書検定1級、コミュニケーション、心理アドバイザー、キャリアトランプファシリテーター、メンタルヘルス・マネジメント(セルフケア、ラインケア)、TCカラーセラピスト協会認定トレーナー、日本色育推進会認定色育講師 などの資格を持つ。

### 本講師の他の研修

- a. ハードクレーム
- b. 働き方改革
- c. ライフデザイン

# 接遇マナー向上

## 1日研修タイムテーブル案

研修テーマ	主なコンテンツ
<b>オリエンテーション</b> <b>1. 住民満足度向上の重要性</b> ～マインドアップ&スキルアップ～ ① 何の為に、誰の為に、接遇マナーを上げるのか？ ② 行動規範と行政サービスの5つの視点 <b>2. 接遇の基本的な考え方</b> ～ビジネスマナーのブラッシュアップ～ ① 接遇とは、もてなすこと・応接すること ② 美しい正しい日本語“敬語と丁寧な言葉使い” ③ 差がつく言葉のテクニック“クッション言葉”	☞アイスブレイキングと、研修の意義目的の共感共有 ☞住民目線からの考察 (座学)公務員の自己認識 (Q&A)行政サービスの5要素 ☞接遇の本質を考える (座学)社会人としての接遇 (Q&A)第一印象の重要性 (ロープレ)基本を凡事徹底
昼食	
<b>3. 接遇・住民対応の基礎～窓口対応・電話対応～</b> ① 6秒ルールと第一印象の重要性“トーンと表情・しぐさの心理学” ② セルフチェック“自己行動特性TA” エゴグラム ③ 段階的ビジネス対応の基礎知識 ④ TPO別アドリブ対応(ロープレ&ロープレ) <b>4. まとめ</b> ～職場実践へのアプローチ～ 『私の3分間接遇アップ宣言』	☞表情・態度の自己・ペア観察 (座学)ビジネスシーンでのセオリーフロー (ロープレ)発声練習を相互評価 窓口対応・電話対応ロープレ (チェックリスト)自己行動傾向(TA) ☞すきま時間活用、3分間で出来る私の接遇アップ運動を宣言

### ■本研修を受講した研修生の感想

- ◆日頃の市民対応を見直すきっかけとなりました。職場のほかのメンバーにも伝えていきたいです。
- ◆基本的なところからしっかりと教えていただけて良かったです。

### ■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

- ◆ペアワーク・個人演習(発声を含めて)に比重をかけ、座学・理論に終わらない研修とします。

## 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>