

## 2024年度 接遇講習会 開催要綱

### 1. 主旨

利用者満足の向上のために、電話の応対・接客方法等職場で必要な接遇マナーやクレームの対応方法について習得することを目的とします。

### 2. 主催 社会福祉法人 福利厚生センター

### 3. 受講対象者

法人代表者が推薦するソウェルクラブ会員、1事業所1名。

### 4. 開催日程等

	第1回	第2回	第3回
対 象	管理職向け	中堅職員向け	新人職員向け
開催日	7月9日(火)	7月17日(水)	7月26日(金)
	第4回	第5回	第6回
対 象	中堅職員向け	新人職員向け	管理職向け
開催日	8月8日(木)	8月16日(金)	8月22日(木)
時 間	13:00～16:30		
場 所	オンライン(Zoom使用)		
定 員	各回30人		

### 5. 講習内容 プログラムをご参照ください。

### 6. 受講申込方法

- ・ソウェルクラブホームページの法人ログインまたは事業所ログインからWEB申込
- ・別紙様式の「受講申込書」で福利厚生センター(ソウェルクラブ)宛てに郵送申込

### 7. 申込受付期間 2024年6月7日(金) 必着

### 8. 受講者の決定

申込が定員を超えた場合は福利厚生センターで受講者の選定をします。  
(先着順ではありません)

### 9. 必要事項(動作環境)

受講に必要な環境は以下の通りとなります。

- 〈1〉パソコン：事前にZoomアプリのインストールを行ってください。
- 〈2〉通信環境：光ファイバー、ケーブルテレビ等のブロードバンド環境を推奨。
- 〈3〉ヘッドホンセット：マイク付きイヤホン(PC備え付けのマイク等でも可)
- 〈4〉カメラ：Webカメラ(PC備え付けのカメラ等でも可)
- 〈5〉受講環境：講師の声が聞き取りやすい静かな環境、なおかつ、グループディスカッションがありますので声を出せる環境で受講ください。

### 10. その他 受講者1名につき複数名での受講をご遠慮ください。

## 2024年度 接遇講習会【管理職向け】 プログラム（予定）

対 象：管理職（部下やメンバーのいる職場リーダー）

ねらい：利用者満足の上昇は施設運営の重要課題であり、その実現のためにはリーダーが中心となって推進していくことが求められます。

本研修では、リーダーとしての役割を認識していただき、利用者満足のための「環境作り」とメンバーへの「指導力」に焦点を当てて学んでいくことを目標とします。

時 間	講 習 内 容 ※講義・個人ワーク・グループワークを適宜実施します
12:40	接続開始（音声チェック）
12:55	ガイダンス
13:00	<p>1. 接遇リーダーに求められるもの</p> <p>2. CSとは            (1) 利用者満足とは何か ～利用者に選ばれるために            (2) 利用者満足の基本 ～事前期待を裏切らない            (3) CS推進のポイント ～まずは自身のCS力を高める            【参考】CSを支える基本マナー</p> <p>3. 接遇力の向上を推進する ～仕組み作り            (1) 接遇力向上を推進するステップ            (2) 現状を把握する            (3) 推進する方法①～「研修実施」            (4) 推進する方法②～「やる気」を引き出す環境作り            (5) 推進のポイント            (6) チームに目標を浸透させる</p> <p>4. 指導のポイント            (1) 接遇力は繰り返すことで身につけるもの            (2) ほめることで推進する            (3) 「叱る」ということの意味            (4) 不平不満の受け止め方            (5) 気付かせる ～「言いにくい」ことをスムーズに伝える手順            (6) ケーススタディ</p> <p>5. まとめ</p>
16:30	閉 講（終了）

※休憩は進行に応じて（30分から40分ごとに）10分程度の休憩を行います

## 2024年度 接遇講習会【中堅職員向け】 プログラム（予定）

対 象：中堅職員

ねらい：実際の顧客満足度調査の結果で収集した利用者の声から、利用者の求める接遇・マナーを理解し、相手の立場に立った接遇のスキルを習得します。  
さらに、各場面に応じたロールプレイングを通して、現場で活用できる実践力を確実に身につけます。

時 間	講 習 内 容 ※講義・個人ワーク・グループワークを適宜実施します
12:40	接続開始（音声チェック）
12:55	ガイダンス
13:00	<p><b>1. はじめに～顧客満足度とは</b></p> <p>(1) 立場を変えて利用者の立場から「顧客満足」を考える (2) 利用者満足とは何か (2) 利用者満足の基本 ～事前期待を裏切らない (3) CS推進のポイント</p> <p><b>2. CSを支える基本マナー</b></p> <p>(1) 身だしなみ～「ふさわしい」身だしなみを確認する (2) 挨拶（場面ごとの挨拶の仕方） (3) 表情（笑顔、あごの角度、目線）</p> <p><b>3. きく・話す</b></p> <p>(1) 声・話し方（聞き取りやすさ、スピード、話し癖、声の抑揚） (2) 言葉遣いの基本（謙譲語、尊敬語、丁寧語） (3) きく（信頼を築くために「聴く」、情報を得るために「訊く」） (4) 話す（聞き手を配慮して分かりやすく伝える） (5) 断り・依頼の仕方（クッション言葉、効果的な語尾で丁寧な印象を与える）</p> <p><b>4. 来客対応時のマナー</b></p> <p>(1) 来客対応の基本姿勢（明るい表情、身だしなみ、挨拶） (2) 態度・所作（立ち方、座り方、書類等の授受、指差し、お辞儀） (3) 来客対応の基本フローとマナー</p> <p><b>5. 電話対応</b></p> <p>(1) 電話対応の3つの鉄則～組織の顔として、相手に配慮する ・迅速 ・正確 ・親切、丁寧に (2) 電話対応の基本ルール（すぐに出る、保留にする、転送する、言葉遣い） (3) 電話対応の基本フロー</p> <p><b>6. 接遇の向上を推進するために</b></p> <p>(1) 接遇向上を促進するステップ (2) 現状を把握する (3) 推進する方法1～研修実施 (4) 推進する方法2～職場の仕組みづくり (5) 推進のポイント</p> <p><b>7. まとめ</b></p>
16:30	閉 講（終了）

※休憩は進行に応じて（30分から40分ごとに）10分程度の休憩を行います

## 2024年度 接遇講習会【新人職員向け】 プログラム（予定）

対 象：新たに社会人となり、業務を1～2カ月程度経験された職員

ねらい：就職してからの経験や悩みをグループで共有しながら、職場での実際を振り返りながら社会人として習得すべき「仕事の進め方」を学ぶことを目標とします。

時 間	講 習 内 容 <small>※講義・個人ワーク・グループワークを適宜実施します</small>
12:40	接続開始（音声チェック）
12:55	ガイダンス
13:00	はじめに <b>1. 今までの仕事の振り返る</b> (1) 今までの仕事を振り返る (2) 上司や先輩からの期待を考える (3) 業務が慣れてきた段階で陥りがちな罠  <b>2. 仕事の捉え方</b> (1) 求めらえる役割を認識する (2) 仕事はチームワークが大事 (3) 仕事の発生から終了までの流れ  <b>3. 仕事をスムーズに進めるコミュニケーション</b> (1) コミュニケーションはねじれて伝わる (2) コミュニケーションにおける心構え ～結果に責任を持つ  <b>4. ホウ・レン・ソウ（復習）</b>  <b>5. 質の高い仕事をするためのコツ</b> (1) 時間を有効に使う～タイムマネジメントの原則 (2) 仕事の優先順位をつける (3) 時間の無駄をなくす  <b>6. まとめ</b>
16:30	閉 講（終了）

※休憩は進行に応じて（30分から40分ごとに）10分程度の休憩を行います