

ハートリンクの研修プログラム



当社は、お客様のご要望をお伺いして、心をこめて1件 1 件カスタマイズすることをモットーにしています。

同じテーマの研修でも、貴社に合わせたものを実施すると効果は高くなります。事前にしっかり打ち合わせをさせて頂きたいと存じております。

これらのプログラムはご参考にご覧頂くための標準プログラムでございますので、ご要望はご遠慮なくお申し付け下さいませ。



■ 研修プログラム

(掲載ページ)

電話対応スキルアップ研修	- 1 -
来客対応スキルアップ研修	- 2 -
クレーム対応研修	- 3 -
言葉遣い徹底トレーニング	- 4 -
「気配り」「思いやり」仕事術	- 5 -
新入社員★ビジネスマナー基礎研修	- 6 -
新入社員フォロー研修	- 7 -
1年間で100時間以上削減する事務の日常業務の効率化のすすめ	- 8 -
事務担当者の総合力アップ研修	- 9 -
3年目までに身につける仕事力研修	- 10 -
営業スタッフ(営業事務担当者)スキルアップ研修	- 11 -
顧客満足度向上支援研修	- 12 -
上司の期待に応える、最高の秘書をめざす秘書実務研修	- 13 -
総務担当者の基礎実務研修	- 14 -
良好な人間関係を作り、仕事をスムーズに進めるコミュニケーション能力向上研修	- 15 -
販売員スキルアップ研修	- 16 -
後輩指導の仕方	- 17 -
インストラクター養成講座	- 18 -
介護職員のための接遇&コミュニケーション研修	- 19 -

電話応対スキルアップ研修

電話応対は会社のイメージを決定する大切な窓口です！

～電話応対の基礎をしっかりと習得・評価を受ける電話応対のコツ・実習徹底練習～

➤ 研修期間 半日～1日

1. 研修の効果と進め方

一人でも応対の悪い社員がいると、会社全体のイメージや評価は下がってしまいます。日々多くの顧客と接する電話応対はたいへん重要な業務です。また、サービスを充実させ、お客様に満足していただくのも企業の大切な使命であり、それをめざすことにより、社員一人ひとりが成長し仕事へのモチベーションも向上します。

この研修では、顧客満足のために必要なポイントを解説し、あすからの実践につながるように、多くの実習に取り組んでいただきどんどん体得していただきます。

2. プログラム

◆オリエンテーション
～受講の心構え・研修の目的～

1. 顧客満足のために基本を整える
 - (1) 基本的な心配りをしっかり習得
 - (2) 正確・迅速・丁寧・親切に
 - (3) 業務知識と準備は万全ですか？
2. 評価される電話応対のために
 - (1) 重要な声の表情チェック
 - (2) 重要な話し方のスピード
 - (3) 臨機応変な心配り
 - (4) よくつかう言葉遣い
 - (5) 印象アップの言葉の工夫

3. 電話の受け方・かけ方の徹底実習

- (1) 電話の受け方とかけ方の基本事例
 - ・名指し人にすぐに代わる
- (2) 名指し人が不在のとき
 - ・離席・外出中・商談中
 - ・会議中・出張中など
- (3) 問い合わせを受けたら
- (4) 問い合わせに答えられないとき
- (5) 道順を聞かれたら
- (6) 相手の声が聞き取れないとき
- (7) 苦情を言われたら
- (8) しつこいセールスへの対処
- (9) 間違い電話への対処



来客対応スキルアップ研修

来社してくれるお客様には最高のおもてなしを！

～来客を迎える心構え・印象アップのポイント徹底実習・場面に応じたマナーの習得～

➤ 研修期間 半日～1日

1. 研修の効果と進め方

来客対応は、言葉遣いだけでなくさまざまな動作が印象を決めます。せっかくお越しいただいたお客様に対して最高の満足と感動さえも与えるようなおもてなしをするために、スマートで行き届いた対応のトレーニングを行います。また、きめ細かな心遣いも学習していただきます。

これらのことにより、受講者は自然と活力がみなぎり、心遣いの勉強にもなります。

2. プログラム

◆オリエンテーション

～受講の心構え・研修の目的～

1. 一人ひとりが会社の代表者

- (1) 一人のイメージは全体のイメージ
- (2) 対応のよしあしで
売り上げは左右される

2. 好感を持たれる第一印象のために

- (1) 印象をよくするポイント
- (2) 身だしなみ・姿勢を整える
- (3) 美しいお辞儀と挨拶
- (4) お客様を見かけたら
- (5) お客様とすれ違ったら

3. 正しい言葉遣いの習得

- (1) 尊敬語・謙譲語
- (2) よくつかう言葉遣いのレッスン

4. お出迎えからご案内までの心配り

- (1) 名刺の受け方・扱い方

(2) ご案内の仕方

- ・廊下・エレベータ
- ・階段・応接室の出入りの仕方など

(3) 応接室の座席のマナー

5. 行き届いたお茶の準備から

出し方まで

- (1) おいしいお茶の準備と入れ方
- (2) 感じの良いお茶の出し方
- (3) コーヒーや紅茶の出し方

6. さまざまな来客対応実践訓練

- (1) アポイントメントがある場合
- (2) アポイントメントがない場合
- (3) 就任・転勤の挨拶の場合

7. より満足していただくための

気配り・心配り

- (1) アポイントメントのあるお客様を
待たせてしまうとき
- (2) 突然取引先が訪れたら
- (3) お客様が重なったら 等



クレーム対応研修

～クレーム対応の重要性の認識・クレームを言う人の心理を理解して納得できる対応練習～

➤ 研修期間 半日～2日

1. 研修の効果と進め方

『クレームは宝の山』と言われるくらい、クレームは会社の弱点であり、お客様の『ここを直してほしい』というありがたいご要望なのです。それに応えていくことにより、お客様の満足度が向上し会社の発展にもつながります。また、クレームを言うお客様を最終的には、自社のファンに変えていく尽力は、社員の人間力を磨くよいチャンスでもあります。

ところが、実際に対処するとなると逃げ腰になったり、平謝りでその場しのぎをしてしまうというケースは少なくありません。

この研修では、具体的にどのようにしたらよいか、心理学に基づいたコツやスキルを習得していただき、事例により実践練習して頂きます。実習を多く取り入れ効果的に組み合わせ進めて参ります。

2. プログラム

◆オリエンテーション

～受講の心構え・研修の目的～

1. クレーム対応の基本的な心構え

- (1) 現代社会のクレーム状況
- (2) トラブル・苦情防止のための心構えと基本行動
- (3) 全員が会社の代表者という意識
～組織での対応が大切～
- (4) クレームを言う人の心理の理解
- (5) クレーム客をファンに変えよう!

2. 相手の心をつかむ聞き方で クレームを防ぐ

- (1) 聞くことの重要性
- (2) 効果的な聞き方の条件と実践

3. 有効な言葉遣いと話し方

- (1) 要注意!言葉遣い
 - ① こんな言葉遣いは禁物
 - ② 好印象を与える言葉遣い

(2) クレーム対処に有効な話し方集

4. クレーム対応の実際

- (1) クレームと不当要求をはっきり区別しよう
- (2) クレーム対処の心構えとコツ
- (3) 困った電話やセールスマン等迷惑行為への対処の準備

5. 事例研究

- (1) 自己の振り返り・相互評価
- (2) 自己の弱点分析
- (3) 講師よりコメント

6. クレームを業務改善のヒントに

- (4) クレーム分析により、企業は強くなる
- (5) システムを整える
- (6) 社内の方向性の統一



言葉遣い徹底トレーニング

～基本やよく遣う言葉遣いからさすがと言われる上級まで、具体的に学習できます～

➤ 研修期間 半日～1日

1. 研修の効果と進め方

最近、日本語が乱れているといわれていますが、ビジネスで間違った言葉遣いをしたり、失礼な文書やEメールを送ってしまうと企業イメージを損なうことにもなりかねません。変な日本語や若者言葉は、すべてが間違いというわけではありませんが、新入社員や若手社員は、言葉遣いを学習する機会がなければとまどいながらお客様と対応することになります。ベテラン社員も自信をもって指導できないこともあります。

この研修では、ビジネスの場面ごとに正しい日本語や話し方をわかりやすく解説し、徹底的に演習で体得して頂きます

2. プログラム

◆オリエンテーション

～受講の心構え・研修の目的～

1. あなたは間違った言葉遣いを
していませんか？
2. 言葉遣いであなたも会社も
好感度がアップします。
3. 間違いやすい尊敬語・謙譲語の徹底訓練
(1) ビジネス社会の立場の違いを
しっかり認識しよう！
(2) 相手を敬う尊敬語と
自分をへりくだる謙譲語
(3) 尊敬語・謙譲語
(4) 規則的な敬語の作り方
(5) 敬語を遣って会話をしよう！
4. 正しい日本語を遣えるようになる
(1) 変な日本語・若者言葉について
(2) 変な日本語、修正問題

5. 応対用語・接客用語の基本

- (1) よく使う接遇用語
- (2) 好感度がアップする言葉遣い

6. 「さすが！」と思われる

接遇対応の言葉遣い

～お客様のお出迎え～お見送りまで
の接遇用語～

7. 電話対応のさまざまな場面の

言葉遣い

- (1) 電話を受けるとき・かける時
- (2) 様々なケースの言葉遣い

8. ここまでできたら上級です

- (1) お客様に対する気配りの言葉遣い
- (2) 上司に対する礼儀正しい言葉遣い



相手の立場に立った

「気配り」「思いやり」仕事術

～利他の精神で心を込めた仕事をしていこう～

➤ 研修期間 半日～1日

1. 研修の効果と進め方

職場に「気配り」「思いやり」が無くなったと言われて久しいですが、日本人に本来あったものです。なぜ「気配り」や「思いやり」が無くなったのでしょうか？コミュニケーション力が落ちたこともあります。多くの方が心の余裕、優しさを失っているように感じます。相手の立場になって考え、「喜び」と「感動」を与えるために何ができるのかを考えれば、もっともっといいお仕事ができると思います。

この研修では、考え方をしっかりお伝えして、相手の立場に立った視点から身だしなみや会話、接遇、電話対応、メール、報連相など具体的な方法をご理解頂きます。

2. プログラム

◆オリエンテーション

～受講の心構え・研修の目的～

1. 仕事は能力やスキルが高ければ上手いくのか？

- (1) あなたは周りの上司・後輩、他部門の人に優しくしていますか？
- (2) 知識やスキルだけでは「喜ばれる仕事」ができない時代になった
- (3) 自分本位で仕事をすると周りより上手くない
- (4) こんな時代だからこそ相手本意で、思いやりを持って仕事しよう！

2. 相手の立場に立って仕事をするための心構え

- (1) 相手の立場に立っていないNG言動とは？
- (2) 相手の立場に立つための考え方
- (3) 喜びと感動を与えるおもてなしの精神(ホスピタリティ)とは？
- (4) さらに上を極め「おもてなし」を上回る
- (5) 「三方良し」の心構え
- (6) 「後工程はお客様」の発想とその具体策

3. 相手の立場に立った身だしなみと会話

- (1) T.P.Oに合わせるのがプロの身だしなみ
- (2) 物の受け渡しの仕方

- (3) 嫌われる会話
- (4) 魅力的な会話

4. お客様の立場に立った気配り接遇

- (1) 心配りのあるご案内の仕方
- (2) お客様を迎える時の気配り
- (3) お客様にお待ち頂く時の気配り
- (4) お茶を出す時の気配り

5. お客様の立場に立った電話対応

- (1) 担当者に取り次ぐ時の気配り
- 担当者が不在の時の気配り
電話をかける時の気配り・思いやり
クレームの時の心をこめたお詫びの仕方

6. 相手の立場に立ったメール術

- (1) こんなメールは嫌われる
- (2) 相手の立場に立ったメールとは？
- (3) 相手が感動するお礼メールの書き方

7. 相手の立場に立った報告・連絡とは？

- (1) わかりやすく整理する
- (2) さらに安心してもらう気配り・思いやり

8. 「利他の心」で仕事をするとあなたが輝く



新入社員★ビジネスマナー基礎研修

～社会人としての心構え・仕事の仕方・ビジネスマナー・職場のコミュニケーション～

➤ 研修期間 1日～3日

1. 研修の効果と進め方

スムーズな社会人としてのスタートを切るために、学生気分から脱し社会人への意識の変革を図り、ビジネスマナー全般を学習します。“わかった”ではなく“できる”をめざし、理論と演習や実習等の体験学習を組み合わせ活気のある内容で進め参ります。また、グループで協力し実施するロールプレイングなどで協調性や仲間意識を養い、互いに目標を発表することにより、大いに相互啓発を促すなど、さまざまな手法を取り入れ効果を高めて参ります。

2. プログラム

◆オリエンテーション

～受講の心構え・研修の目的～

1. 社会人として良いスタートをしよう

- (1) 学生気分から脱するために
- (2) 学生と社会人の違い
- (3) 企業のしくみと意義を理解する

2. 社会人としての基本マナー

- (1) ビジネスマナーの必要性
- (2) 身だしなみから気持ちをかえる
～身だしなみのマナー・チェック～
- (3) 好感を持たれる態度と表情
- (4) 美しいお辞儀
- (5) 感じの良い声の出し方
- (6) さわやかな挨拶

3. 正しい言葉遣いのマスター

- (1) 尊敬語・謙譲語
- (2) 接遇用語
- (3) よく使う言葉遣いレッスン

4. 大切な報告・連絡・相談

- (1) コミュニケーション不足は大問題を生む
- (2) ミスを防ぐ正しい指示の受け方
- (3) 有効な正しい報告の仕方
- (4) 連絡・相談はかかさずに

5. ビジネス電話のマスター

- (1) 電話対応の心構えと注意点
- (2) 電話の受け方・かけ方の基本
- (3) 行き届いた電話の取り次ぎ方
- (4) 名指し人が不在時の対応
- (5) さまざまなケースの応用対応
- (6) メモの取り方とその後の対応

6. 感謝の気持ちを表す接遇対応

- (1) 接遇の心構え
- (2) 名刺の扱い方
・受け取り方・交換の仕方
- (3) ご案内のマナー
・廊下・階段・エレベータ
・座席の勧め方
・座席のマナー
- (4) お茶の出し方・頂き方
- (5) お客様の迎え方と取り次ぎの仕方
- (6) お客様のお見送りの仕方

7. 好印象を与える訪問のマナー

- (1) 会社の代表として訪問する意識
- (2) アポイントメントの取り方
- (3) 信頼を得るマナーの数々

8. 生き生きとした

社会生活を送るために

～あすからの実行目標設定～



新入社員フォロー研修

～自己分析・ビジネスマナー・コミュニケーション応用強化・問題解決の仕方～

➤ 研修期間 1日～2日

1. 研修の効果と進め方

職場を経験し、疑問が出てきたり意欲を失いかけていたりしているときに、同期生と会し一緒に学習することで、気持ちのリフレッシュになると共に良い相互啓発の機会になります。

ここで一度自分の日常行動を振り返り、自信の持てる点と反省点をしっかり認識し、さらなる能力向上のためにコミュニケーションやビジネスマナーの応用編の実践を行うことにより、リフレッシュして各々が成長した方向付けを持って仕事の再始動ができます。

実習・事例研究を多く取り入れ、退屈のないプログラムで習得率の高い方法で進めて参ります。

2. プログラム

◆オリエンテーション

～受講の心構え・研修の目的～

1. 日常のマナーと仕事の振り返り

- (1) 日常のマナー・チェック
- (2) 仕事の仕方のチェック
- (3) 大切なビジネスマナーの復習

2. より良い人間関係と

コミュニケーションのために

- (1) コミュニケーション能力・チェック
- (2) コミュニケーション・ゲーム
または、自己分析 等
- (3) 良好な人間関係を保つためのポイント

3. さらなる能力アップのために

- (1) 振り返りと今後の指針
- (2) 問題解決の手順の基本
- (3) グループワーク
 - ① 現状の問題点の抽出
 - ② 分類と見出しつけ
 - ③ 実行策の検討と立案
- (4) グループ討議結果発表

4. 接遇と訪問のマナーの実践

- (1) 電話対応のポイント復習と
応用実践
- (2) 接遇対応のポイント復習
- (3) 訪問のマナーのポイント復習
- (4) ビジネスシーンの
シミュレーション

5. 職場の

コミュニケーションのために

- (1) 指示・報告・相談を大切に
- (2) ビジネスシーンの
シミュレーション

6. まとめ

～自分の人生は自分でつくる～



1年間で100時間以上削減する 事務の日常業務の効率化のすすめ

～短時間学習して、時短に役立てる～

研修時間 2～3時間

1. 研修の効果と進め方

時短やワークライフバランスが叫ばれている今、効率的に仕事を進めることは大切です。特に日本では事務作業の効率化はまだまだ改善の余地があります。この研修では、2～3時間の短時間で時間削減のスキルをたくさん紹介し、日常に役立てて頂こうというものです。

3. プログラム

◆オリエンテーション

～受講の心構え・研修の目的～

1. PDCAサイクルがなければ成長はない

- (1) PDCAサイクル
- (2) 日本の事務部門はまだまだ非効率がいっぱい

2. 1年間に一人当たり100時間以上節約できるスキルの紹介

- (1) あなたの時間の無駄診断
- (2) 事務作業の効率化を行う
- (3) 効果的な整理整頓を実現する
- (4) 効率的に時間を使うための考え方
- (5) 効率的な時間の使い方
- (6) 仕事のシステム化

3. コミュニケーションの大切さ

- (1) コミュニケーションの理解
- (2) コミュニケーション能力の診断
- (3) コミュニケーションを阻害する原因
- (4) 仕事の効率を向上させ人間関係を良くする正しいコミュニケーションの方法
- (5) コミュニケーション不足・不備はトラブルを生む
- (6) ミスを防ぎ認められる報告・連絡・相談の仕方
- (7) ハインリッヒの法則

4. チーム力は効率化の大きなパワー

- (1) 短時間ミーティングの効果
- (2) 無駄な回覧や書類を見直そう



事務担当者の総合力アップ研修

～対応力・コミュニケーション能力・テキパキ仕事力強化～

➤ 研修期間 1日～2日

1. 研修の効果と進め方

事務担当者は日々のルーチンワークの中で、余程の動機づけがないとマンネリに陥りがちです。しかし、事務担当者は会社の実情をよく知っていますし、役職者、営業担当者の仕事を左右する大切なバックアップ体制をとる役割であり、お客様と社内、各部門間の橋渡し役でもあります。従いまして、顧客サービスのためにも社内の効率の良い仕事のためにも事務担当者の能力向上は欠かせません。

この研修では、事務担当者が忘れがちな営業マインドやマクロ的視点を養成し、対応力・クレーム対応力や社内外のコミュニケーション能力を強化し、また、日々の仕事を改善する目を持ち効率化をめざすものです。

2. プログラム

◆オリエンテーション

～受講の心構え・研修の目的～

1. 事務担当者の重要な役割の認識

- (1) 事務担当者は、会社のイメージや効率を左右します。
- (2) 事務担当者に顧客意識や営業マインドがない会社は危険
- (3) あなたの事務担当者としての能力と役割チェック
- (4) マクロ的視点を持つ

2. 社内外のコミュニケーションを良くするために

- (1) コミュニケーションが仕事を左右する
- (2) あなたのコミュニケーション能力診断
- (3) いろいろなタイプの人に有効に接する方法
- (4) タイミングと要領の良い報告・連絡をする
- (5) これであなたもコミュニケーション上手

3. 顧客満足の対応の実践

- (1) あなたの電話対応力・チェック
- (2) 売上げアップにつながる電話対応のポイント
- (3) あなたの来客対応力・チェック

- (4) 会社と商品のイメージアップをするのは、あなたです。
- (5) 営業担当者とお客様との連携の重要性
- (6) お客様が去っていく対応をしてみてください。

4. 事務担当者に有効なビジネス文書の利用

- (1) 事務担当者に必要な文書能力
- (2) 魅力的なEMAILは欠かせません
- (3) その他の文書事例
～FAX送付書・商品送付書等～

5. 事務担当者が実現する効率化

- (1) 仕事の効率をアップさせる
整理整頓術
- (2) 改善のカンドコロとステップ
- (3) 効率のよいファイリングのコツ
- (4) 消耗品の効率的な管理
- (5) 効率的な時間の使い方
- (6) あなたの改善力を発揮しよう

6. イキイキ輝くスタッフとして活躍しよう！



仕事力アップ、できる社員を育てる

3年目までに身につける仕事力研修

～1年間の振り返り・マナーや仕事の見直しと新しい技法の習得・後輩指導ワンポイント～

➤ 研修期間 1日～2日

1. 研修の効果と進め方

3年目になる前、またはなったばかりの社員に、会社における自分の立場や今後進むべき方向を考える経験を積み一層のステップアップをってもらう内容です。

この時期は、仕事内容や人間関係に疑問が出てきたり、マンネリ化する現象もよくみられます。

そんな時期にリフレッシュし意欲を喚起するために、これまでを振り返り問題点を解消すると共に、会社生活も自分の人生も大切にステップアップできるように、新たな知識やスキルを習得します。また、同じ立場の人たちと会して情報交換をすることによりリフレッシュを図り、グループリーダーなどの役割を体験することにより、積極性や責任感も養います。

2. プログラム

◆オリエンテーション

～受講の心構え・研修の目的～

1. 社会人生活に慣れたココから勝負！

- (1) 積極的と消極的では人生が大きく変わる
- (2) チャレンジ精神忘れていませんか
- (3) 今が大事なときです！

2. 会社と仕事をよく理解する

- (1) 会社組織の理解を深める
- (2) 社会的責任の認識
- (3) 各部署や役割の理解

3. 問題解決能力を習得して、 仕事も人生もステップアップ

- (1) 1～2年間の職場生活を振り返る
- (2) 良かった点や困った点の発表
- (3) 情報交換
- (4) 問題解決できるマインドを持つ
- (5) 問題解決のステップ

4. コミュニケーション能力の重要性の認識

- (1) コミュニケーション体験ゲーム
- (2) 自己の行動の振り返り
- (3) コミュニケーション能力を仕事に生かす

5. 頼られる、尊敬される先輩になろう！

- (1) ビジネスマナーの自己診断と復習
- (2) 仕事の仕方の自己診断と復習
- (3) コミュニケーション能力の自己診断と復習
- (4) 新人(後輩)指導を担当してみよう
- (5) 相談に乗れる、頼りにされる先輩になろう

6. 効率的な仕事をするための工夫

- (1) 要領の良い仕事をする準備
- (2) ビジネスパーソンとしての効率的な時間の使い方
- (3) いつでも工夫・改善する心がけ

7. これからの私たち

- (1) 自立できる社員へ
- (2) なりたい自分になろう！
- (3) 目標を持って！



営業スタッフ（営業事務担当者） スキルアップ研修

～営業スタッフの意識改革・問題解決意識と実践・スキルの習得～

➤ 研修期間 1日～2日

1. 研修の効果と進め方

競争が厳しい現代社会において、営業事務担当者（スタッフ）が受動的に事務処理を行うだけでは、競争を勝ち抜いていけません。営業担当者と共に高い顧客満足をめざして、あらゆる実践に努めなければなりません。そのための意識改革を目的とし、簡単な業務改善のための研究と発表を実施していただきます。

応対面では、営業マインドの重要性を認識し、職場の問題に目を向け改善意識を持ち、顧客満足の応対ができるように実力の養成をいたします。

2. プログラム

◆オリエンテーション

～受講の心構え・研修の目的～

1. 営業支援スタッフの役割の認識

- (1) 営業支援スタッフは
単なる事務員ではない
- (2) 社会情勢の変化と
スタッフの役割の変化
- (3) スタッフに営業マインドがない会社
は危険
- (4) 役割認識度チェック

2. 大切な意識を持っていますか

- (1) 一人ひとりの行動と考え方が
会社の明日を左右する
- (2) 顧客意識とコスト意識
- (3) 顧客満足の条件

3. 顧客満足の応対のために

- (1) お客様の要望の見直し
- (2) 費用対効果の考え方

4. 改善意識を持とう

- (1) 自分たちの周りを見直そう
- (2) 研究課題について
- (3) グループとリーダーの決定
- (4) 顧客満足のための
システム改善の実行

5. 応対の見直し実践

- (1) 顧客の印象アップの条件
- (2) 事例研究
- (3) クレーム応対の心構えとスキル

6. ビジネス文書の書き方と

利用の仕方

- (1) ビジネス文書の基本書式
- (2) 慣用句の使用の仕方
- (3) F A X送信の留意点
- (4) 効果的な Email の利用の仕方

7. まとめ

～これからも生き生きと～



お客様サービスセンター 顧客満足度向上支援研修

～基本対応～クレーム対応まで、顧客満足度の高い対応の徹底訓練と定着～

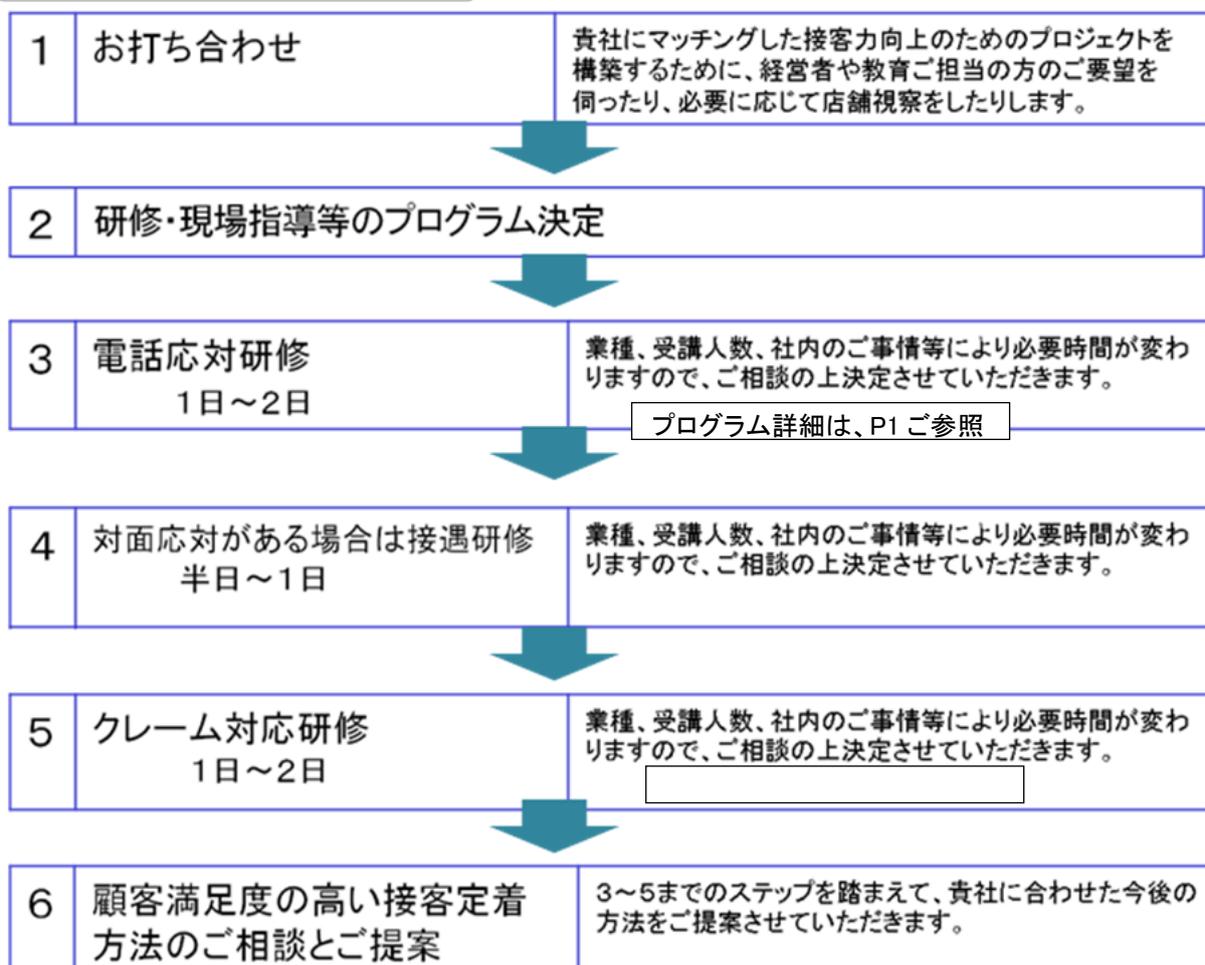
1. 研修の効果と進め方

お客様相談室やコールセンター(サポートセンター)等はまさしく会社の顔であり、そこ対応の善し悪しは会社のイメージや売上に直結しています。そこでは当然、最高の対応が求められます。

CS(顧客満足度)向上からおもてなしのマナーや対応の実践を求められる今、集合研修に加えて現場指導を行うことは大いに効果を上げます。

また、お客様の苦情は多様化し不当要求的なものも含めると対応は複雑化しています。研修では、どのような対応も適切に対処できる力を養成します。そして、お客様相談室やコールセンター(サポートセンター)全体としてのマニュアル作成等必要に応じて行います。

2. 研修および実務指導フロー



上司の期待に応える、最高の秘書をめざす 秘書実務研修

～秘書として行うべき業務の知識と実践力の養成・秘書としての最高の対応の実習～

➤ 研修期間 1日～3日

1. 研修の効果と進め方

秘書の身だしなみや言動は、企業や上司のイメージに直結しているといっても過言ではありません。また、秘書の補佐次第で上司の仕事がやりやすくなったり、やりにくくなったりします。秘書に抜擢される人は、信頼できる人柄をそなえ向上心もある人ですので、研修により大きく成長されます。

この研修では、心構え、資質、知識、補佐の仕方、気配り、応対力などをしっかり習得して頂き、さらに高い心構えとスキルで業務に臨んで頂けるようめざします。

2. プログラム

◆オリエンテーション

～受講の心構え・研修の目的～

1. 秘書はやりがいのある仕事です！

- (1) 秘書は上司を支える有能な補佐役である
- (2) 秘書としての心構え
- (3) 秘書業務全般を理解する
- (4) 秘書は会社のイメージに直結する

2. 信頼される秘書の資質と条件

- (1) 秘書にそなえるべき資質
- (2) 会社についての知識
- (3) 上司を理解することの大切さ
- (4) 健康管理の知識
- (5) 臨機応変な対応ができる

3. 上司とのコミュニケーション

- (1) 大切な報告・連絡・相談のポイント
- (2) 上司からの指示の受け方
- (3) 上司への報告の仕方
- (4) 上司の社内でのコミュニケーションを補佐する

4. さまざまな場面での気配り

- (1) 気配りのある書類の扱い方
- (2) 重要な秘扱い文書の取り扱い方法
- (3) 出張の準備の気配り
- (4) 出張後の気配り
- (5) 取引先の慶弔への気配り

5. 一流といわれる接遇対応

- (1) 立ち振舞い&スマイルトレーニング
- (2) お茶・コーヒー・紅茶の出し方
- (3) 声・イントナのあるお客様の迎え方
- (4) 声・イントナのないお客様の迎え方
- (5) 就任・転勤の挨拶のお客様の場合
- (6) 上司がすぐに
応接室に行けない場合
- (7) 上司の帰社が遅れている場合など
- (8) さすがと言われる秘書の電話対応
- (9) さまざまなケースの電話対応

6. 慶弔事の対処の仕方

- (1) 慶弔の情報への素早い対処
- (2) 慶弔の種類知識
- (3) さまざまな慶弔事の対処方法
行事への出席・電報・贈答など

7. 秘書のための文書作成

- (1) 手紙用語の知識・季節の用語など
- (2) 御礼状の書式
- (3) 慶弔状の書き方

8. ファイリングの仕方

- (1) すぐに取り出せる書類整理
- (2) ケース別分類法
- (3) 名刺整理の仕方

9. 輝く秘書となるために



総務担当者の基礎実務研修

～総務に必要な能力とマインドの理解と実習・幅広い常識の習得～

➤ 研修期間 1日～2日

1. 研修の効果と進め方

総務社員が受身の態勢で仕事をすればよかった時代はとっくに終わっています。総務とは、会社の顔であり、会社全体をまとめる要である大切な役割を担っています。煩雑になりがちな業務に流されてしまうのではなく、先進的な考え方や取り組み姿勢が大切です。

この研修では、総務の基礎実務全般の知識を得、さまざまな体験学習もして頂きます。そして、研修終了時には、総務業務を前向きにとらえ、生き生きと取り組んで頂けるようマインドチェンジが叶うと存じます。

2. プログラム

◆オリエンテーション

～受講の心構え・研修の目的～

2. 総務部門の仕事と期待されることとは

- (1) 総務部門の役割
- (2) 総務担当者の大切な心得
- (3) 総務は会社の顔である
 - ① 質の高い顧客サービスの率先
 - ② 時代にあった企画プラン
- (4) 総務の業務内容は大変多い
 - ① 日常業務② 月次業務③ 年間業務
- (5) 効率よく事務処理を行うコツ
 - ① 仕事の標準化と効率について
 - ② アウトソーシング化される総務業務

3. 社員とのコミュニケーションの取り方

- (1) 職場における人間関係をつくる話し方
- (2) 事務におけるコミュニケーション
 - ① 正しい指示の受け方
 - ② 正しい報告のしかた

4. 会社の顔としての接客対応の実践

- (1) お客様の信頼を得るマナー
- (2) 受付から案内まで感謝の心で対応する
 - ① 好感を与える身だしなみ
 - ② 相手に届くお辞儀と挨拶
 - ③ 名刺の受け取り方
 - ④ 応接室への案内
 - ⑤ 正しい言葉遣い
 - ⑥ おいしいお茶の入れ方・出し方
 - ⑦ 心を込めたお見送りのしかた

5. 会社のイメージづくりをする

大切な電話対応

- (1) イメージアップのための注意点
- (2) 状況判断による電話対応
- (3) 総務部門の大切な電話対応
 - ① 問い合わせ
 - ② 社員募集への応募の電話
 - ③ 道順の案内
 - ④ セールス など

6. ビジネス文書と書類の扱い方

- (1) ビジネス文書の基本ルール
- (2) 慣用語・慣用句の種類
- (3) 文書の事例
 - ・挨拶状・御礼状・案内状
 - ・見舞状・悔やみ状
- (4) メールのマナー
- (5) 郵便物の受発信
- (6) 文書の保存年限

7. 備品・事務用品の適切な管理の仕方

- (1) 業務を滞らせないために大切な管理
- (2) コスト意識のある購入と管理
- (3) 備品・事務用品の受け払いの実際

8. 贈答と慶弔の知識

- (1) 社員の慶弔事への適切な対処
- (2) 社外の慶弔・行事への対処の仕方
- (3) 中元・歳暮の発送と贈答品の処理
- (4) 行事・式典・パーティーのマナー
- (5) 取引先の慶弔事に出席するマナー

9. 総務に役立つインターネットの利用



良好な人間関係を作り、仕事をスムーズに進める コミュニケーション能力向上研修

～取引先でも社内でも生かせる上手にコミュニケーションをとる方法～

➢ 研修期間 半日～1日

1. 研修の効果と進め方

コミュニケーションとは、情報の伝達と意思の疎通のことです。どちらが欠けても仕事や人間関係に支障をきたします。どの場面でも必要になるコミュニケーションの大切なポイントを解説し実習を交えながら体得して頂く内容です。

2. プログラム

◆オリエンテーション

～受講の心構え・研修の目的～

1. コミュニケーションとは

- (1) コミュニケーションの理解
- (2) コミュニケーションの必要性

2. 良好な人間関係を作る話し方

- (1) コミュニケーション力・チェック
- (2) 印象の大きい態度と表情
- (3) 相手の心をつかめる聞き方・話し方

3. スムーズなコミュニケーションの取り方

- (1) 上手な情報伝達とは
- (2) 確実に伝える重要性
- (3) 体験ゲーム

4. 交流分析による自己分析

- (1) 自己分析
- (2) 自分の弱み・強みを知る
- (3) 相手のタイプを理解する

5. 大切な報告・連絡・相談の実践

- (1) 報告ってどうすること？
- (2) 連絡ってどうすること？
- (3) 相談ってどうすること？
- (4) 報告・連絡・相談がないと
どうなる？
- (5) 事例研究
- (6) 報告・連絡・相談はなぜ重要か？
- (7) 報告・連絡・相談を
上手に実践しよう！

6. まとめ



販売員スキルアップ研修

～販売技術の知識の習得・マナーと応対力の実践・他店の視察・分析～

➤ 研修期間 1日～2日

1. 研修の効果と進め方

お客様に愛され、固定客のできる店舗にするために、販売技術の基礎を学び、顧客心理を理解した上での接客応対を徹底的に訓練します。また、単なる接客応対ではなく、店舗・販売品目に合わせた応対と顧客とのコミュニケーションの取り方を実践練習します。

他店の視察・分析をすると、やる気と能力がさらにアップします。

2. プログラム

◆オリエンテーション
～受講の心構え・研修の目的～

1. 店舗体勢について

- (1) 店舗での待機中の姿勢と態度
- (2) お客様の心理
- (3) 購買心理過程 8段階
- (4) 販売員としての基本的心構え

2. 販売員としての基本マナー

- (1) 業務にふさわしい身だしなみ
- (2) 美しいお辞儀と基本動作
- (3) 基本的な挨拶
- (4) 正しい言葉遣い

3. 接客マナーの徹底

- (1) 購入客の大切なレジでの接客
- (2) 金銭の授受の仕方
- (3) お見送りの挨拶
- (4) 固定客づくりの
コミュニケーションの取り方
- (5) 有効な商品説明のタイミングと仕方

4. 電話応対の基本から応用まで

- (1) 電話応対の基本的注意点
- (2) 電話の受け方
- (3) 電話のかけ方
- (4) 状況に応じた電話応対
- (5) 顧客数を左右する
大切な問い合わせへの答え方
 - ① 店舗の場所を聞かれたら
 - ② 商品の問い合わせを受けたら
 - ③ 店舗の営業について聞かれたら
など

5. 他店の視察・分析

- (1) 調査のポイントの学習
- (2) グループで2～3店舗の調査
- (3) 調査店舗の分析
- (4) 売れる店舗づくりと接客とは
- (5) グループ学習の発表
- (6) 講師総評

6. まとめ

～固定客を持てる販売員になろう～



後輩指導の仕方

～具体的事例と実習でわかりやすい学ぶ～

➤ 研修期間 半日～1日

1. 研修の効果と進め方

中堅～係長クラスに位置する方には、幹部の指示を現場で部下や後輩を指導しながら実現させる大切な役割があります。自分だけが仕事を効率的にできたらよいというものではなく、部下や後輩を上手にまとめたり育成したりできなければ目標の達成は難しくなりますし、現場のリーダーとしても合格とはいえません。

この研修では、部下後輩の指導スキル、育成スキルを実践できるように具体的な事例をまじえて習得します。

2. プログラム

◆オリエンテーション

～受講の心構え・研修の目的～

1. 人を育てるための基本的知識と心構え

- (1) 最近の新入社員の資質や行動傾向を知る
- (2) 人材育成の方法と効果について

2. 指導の基本スキルの習得

これを知らないと部下指導に失敗する

- (1) あなたのコミュニケーション能力チェック
- (2) コミュニケーション能力の習得

3. 効果的な教え方

- (1) やる気をなくす指導法とやる気になる指導法
- (2) 効果的な叱り方
- (3) 効果的な褒め方
- (4) テーティングのスキルと使い方
- (5) コーチングのスキルと使い方
- (6) カウンセリングのスキルと使い方

4. 有効なリーダーシップのタイプ

- (1) リーダーシップのタイプ
- (2) 場面によるリーダーシップの使い分け

5. 部下・後輩への指導の仕方実践編

- (1) さまざまなタイプの後輩への指導の仕方
- (2) 後輩に相談されたとき

6. 指導実習

～先輩・部下役を体験しよう～

7. 心理学も知って、指導効果をあげよう

8. 上司として、先輩として

ステップアップしよう！



インストラクター養成講座

～説明する技法・教える技法を学び、実習で実力をつける～

➤ 研修期間 半日～3日

1. 研修の効果と進め方

社内インストラクターを務めることは、業務をより深く理解するだけではなく、“教える”ことを体験することは、自分自身の大きな成長につながります。しかし、ただ資料を読むだけという研修では、受講者のモチベーションも理解度も下がってしまいます。

この研修では、効果的な説明の仕方、教え方を学習し、実習を通して実力をつけていきます。自信をもってインストラクターとして活躍して頂けることをめざします。

2. プログラム

◆オリエンテーション

～受講の心構え・研修の目的～

1. 教えるための心構え

- (1) 知らないことをわかるようにする
- (2) できるようにする
- (3) 教えるための留意点
- (4) インストラクターとしての心構えチェック

2. 効果的なインストラクションのために

- (1) 受講者の受け入れ態勢を整える
- (2) 受講者のやる気を喚起させる
- (3) 受講者の実力をアップさせる方法

3. 効果的でわかりやすい話し方

- (1) 話の成功の条件
- (2) 視覚効果について
- (3) 上手な話し方のためのコツ
- (4) 説得力のある話し方

4. 説明実習に調整しよう

- (1) テーマにそって準備
- (2) 発表
- (3) 相互評価
- (4) 自己の改善点の明確化

5. 質問の仕方・答え方

- (1) 質問の仕方
- (2) 受講者の回答に対するコメントの仕方
- (3) 質問の答え方

6. 視覚補助具の種類と有効な使い方

- (1) 視覚補助具の種類と使い方
- (2) 研修資料作成時の留意点

7. 研修のプラン作成の留意点

- (1) プラン作成のコツ
- (2) プラン表(例)

8. 評価を得られる研修の進め方

9. 仕上げのインストラクションに挑戦してみよう

- (1) テーマにそって準備
- (2) 発表
- (3) 相互評価
- (4) 自己の改善点の明確化

10. 魅力的なインストラクターになるために



介護職員のための 接遇&コミュニケーション研修

～説明する技法・教える技法を学び、実習で実力をつける～

➤ 研修期間 半日～1日

2. 研修の効果と進め方

介護は遣り甲斐のある仕事であり、尊敬される仕事でもありますので日々誇りをもって取り組んでいざと存じます。そのような重要な仕事の中で職員は、利用者および家族とのコミュニケーション能力がますます求められています。利用者、家族の満足度向上のためにも、職員がストレスをためないためにも、介護職員にふさわしいマナーとコミュニケーション能力を習得して頂きます。ステップアップ編で取り上げた事例研究は、介護の現場に即したもので、現場で即役立つスキルを習得して頂けるものです。

実習やグループ討議をまじえ進めますので、モチベーションアップやリフレッシュする良い機会になります。

3. プログラム

◆オリエンテーション

～受講の心構え・研修の目的～

1. ビジネスマナーの心構え

- (1) マナーとコミュニケーション能力の大切
- (2) 一人の印象が全体の印象を左右する
- (3) おもてなしの精神を發揮しよう

2. 好感を持たれる第一印象

- (1) 第一印象の大切さ
- (2) 身だしなみチェック
- (3) 相手の心を開く挨拶の実践

3. 基本マナー

- (1) 座席のマナー
- (2) ご案内のマナー
- (3) 正しい言葉遣い

4. 利用者や家族と良い関係を築く コミュニケーション

- (1) 好感を持たれ満足を得る話し方
- (2) 利用者や家族との礼儀正しい会話の仕方

(3) 仕事を確実にスムーズにする大切な
報告・連絡・相談の実践

- ① 正しい指示の受け方
- ② 正しい報告の仕方
- ③ 正しい報告の仕方

5. 利用者・家族とのコミュニケーションの 取り方 ～事例より学ぶ～

- (1) 老人ホームで、担当のヘルパーを避ける利用者
- (2) ヘルパーのこんな一言が家族の気分を害する
- (3) 家族との関係がこじれた、ヘルパーの何気ない会話
- (4) ケアマネージャーと喧嘩した家族
- (5) 在宅介護にて、利用者を和ませるヘルパー
- (6) 利用者や家族から絶賛された職員
- (7) 利用者の個性の表現
- (8) 一歩間違えば、気分を害するNG表現
- (9) 家族の心情を理解した伝え方
- (10) 具体的な言い換え練習

6. まずまず輝く介護職員への道

