

# 『第1回ビジネススキルアップ研修』

本研修は、職場の課題解決につながる具体的な実践方法について、講義とケーススタディを活用した演習を通して学習していただきます。今回は「ビジネスマナー」をテーマに下記のとおり開催致します。尚、本研修は2014年5月に開催した研修と同内容となります。新入社員の方はもとより、今一度ビジネスマナーを見直す機会としてもお勧め致します。

## 開催要項

- 日 時：2015年5月22日(金)9:30~17:00 (受付開始 9:00~)
- 場 所：富士通関西システムラボラトリ 8階 セミナールーム B  
[ 大阪府中央区城見 2-2-6 ]
- テーマ：『マナー&サービスマインド研修』

～顧客の感動をよぶマナーとサービスマインドを身につける～

講師：トータルマナー株式会社 代表取締役 田野 直美 氏  
 (関西作法会会長・西宮市作法協会副理事長)



- 概 要：サービスの基本はお客様に心から満足していただくことにあります。直接お客様と接する社員の態度が顧客満足に大きくかわり、会社のイメージを左右することにもなります。そこで、マナー研修、20数年の経験をもつ講師より「なぜマナーが必要か」という顧客心理・顧客満足(CS)に基づき、実践ロールプレイングを中心に学習いただきます。

## ■カリキュラム

| 時 間         | 内 容   |
|-------------|---|
| 9:30~11:50  | <ul style="list-style-type: none"> <li>◆マナーの必要性・重要性                             <ul style="list-style-type: none"> <li>・サービス精神(心)を顧客に通じる形に表現</li> </ul> </li> <li>◆基本サービスの実践                             <ul style="list-style-type: none"> <li>・相手に好感を持っていることを表現する笑顔とあいさつ</li> <li>・顧客への敬意の表れ</li> </ul> </li> <li>◆コミュニケーションの手段 会話・言葉遣いのマナー                             <ul style="list-style-type: none"> <li>・敬語の種類、基本の敬語(尊敬語・謙譲語)、接遇用語の使い方</li> <li>・婉曲表現・クッション言葉</li> </ul> </li> </ul>   |
| 12:50~17:00 | <ul style="list-style-type: none"> <li>◆声だけが頼り 電話対応のマナー                             <ul style="list-style-type: none"> <li>・電話対応のポイント、基本のかけ方・受け方</li> <li>・取り次ぎ方、不在処理・伝言の聞き方</li> </ul> </li> <li>◆指示の受け方と報告の仕方</li> <li>◆名刺交換のマナー                             <ul style="list-style-type: none"> <li>・名刺の扱い方、いただき方、同時交換</li> </ul> </li> <li>◆会社の代表 受付・訪問のマナー                             <ul style="list-style-type: none"> <li>・受付での対応、他社訪問のマナー</li> </ul> </li> <li>◆誠意をもってクレーム対応                             <ul style="list-style-type: none"> <li>・クレームを起こさない日常業務、クレームの初期対応</li> </ul> </li> </ul> |

<講師略歴>

トータルマナー株式会社  
代表取締役 田野 直美 氏

昭和 53 年西宮市作法協会事務局長および講師就任  
昭和 57 年西宮市作法協会副理事就任、関西作法会設立  
平成 10 年トータルマナー株式会社設立

<主な活動>

- ・全国の病院・福祉関係の職員研修
- ・兵庫県下をはじめとする各市役所職員研修
- ・神戸市の小学校、中学校、高校の教職員研修
- ・各種団体、公民館などでの冠婚葬祭の講演



- 主な参加対象：・若手層  
・ビジネスマナーを学びたい幅広い層の方  
・情報システム部門以外の方もご参加いただけます。

■定員：70名【申込先着順】※原則1社2名様以内でお申込願います。

■参加費：無料

■締切：5月19日(火)までにお申込下さい。

■申込方法：下記WebサイトまたはFAXよりお申込みください。

URL：<http://jp.fujitsu.com/family/sibu/kansai/>

■お問合せ：FUJITSU ファミリー会関西支部事務局

e-mail:kfamily-staff@ml.css.fujitsu.com TEL:06-6920-5849



FUJITSU ファミリー会関西支部事務局 宛

FAX:06-6920-5855

**FUJITSU ファミリー会 第1回ビジネススキルアップ研修 参加申込書**

お申込み締切：5月19日(火)

■下記の個人情報取扱に同意し、本イベントへの参加を申込みます。

(記入される方は、本フォームに記載されている方全員から、本同意についてご確認いただきますよう、お願いします。)

|         |     |                       |     |                 |
|---------|-----|-----------------------|-----|-----------------|
| 貴団体名    |     | 電 話                   | ( ) | —               |
| ご所属・お役職 | ご氏名 | メールアドレス<br>(受講票を送ります) |     | 行事案内メール<br>送信希望 |
|         |     |                       |     | 希望する            |
|         |     |                       |     | 希望しない           |
|         |     |                       |     | 希望する            |
|         |     |                       |     | 希望しない           |

【個人情報取扱について】

ご提供いただきましたお客様の個人情報は、以下の目的で利用させていただきます。

- ・本イベントに関する連絡および開催当日の受付での使用
- ・本イベント運営、お客様への対応のため必要に応じ、富士通及び富士通関係会社/業務委託先/訪問先/宿泊先/参加者/司会者・講演者等の運営関係者への提供

記入された内容についての開示・訂正・追加・削除を希望されるお客様は、右記お問い合わせ先までご連絡ください。

(お問い合わせ先)

FUJITSU ファミリー会 関西支部事務局 (富士通株式会社 西日本ビジネス推進部 内)  
住所: 〒540-8514 大阪市中央区城見 2-2-6  
TEL:(06)6920-5849、Fax:(06)6920-5855、E-mail:kfamily-staff@ml.css.fujitsu.com  
ファミリー会の個人情報保護ポリシー: <http://jp.fujitsu.com/family/privacy/>