

# 令和7年度 接遇研修会開催要綱

## 1 趣 旨

施設・事業所において、利用者や利用者の家族への対応、職員間のコミュニケーションを円滑に図るために接遇マナーの習得・実践は不可欠といえます。

本研修会は、服装・身だしなみや電話対応などをはじめとした職場に必要な接遇マナーの習得を目的に開催します。

2 日 時 令和7年4月22日（火） 10:00～16:00

3 会 場 香川県社会福祉総合センター（高松市番町1-10-35）

4 主 催 香川県社会福祉協議会

5 参加者 社会福祉施設・事業所に勤務する職員（実務経験概ね5年以内の方）

6 定 員 40名

7 講 師 株式会社 話し方教育センター 小迫直子氏

### 【講師紹介】

1990年 エレクトロニクスメーカー 入社

教育事業部 研修インストラクターとして勤務  
金融システム部 ソフト販売担当として勤務

1996年 同メーカーの教育専門会社へ出向  
OAインストラクターとして勤務

2003年 株式会社 話し方教育センター 講師養成講座修了・講師資格取得試験合格、講師登録

2005年 平成17年度 株式会社話し方教育センター 最優秀講師賞受賞

8 日程・内容 別紙のとおり

9 参加費 県社協会員施設・事業所 1人 2,000円  
県社協非会員施設・事業所 1人 5,000円

## 10 参加申込

令和7年4月15日（火）までに下記URLから、必要事項を入力の上、お申し込みください。（QRコードからも申込フォームを読み取れます。）

▶申込フォーム <https://forms.gle/b6sHdacHWcFLCmZe8>



## 11 留意事項

会場の空調については、個人差、また会場により調整が難しいところもあるため、各自調整しやすい服装でお越しください。

香川県社会福祉協議会 総務企画課（担当/三谷・河野）  
〒760-0017 香川県高松市番町1-10-35  
TEL 087-861-0545

## 令和7年度 接遇研修会 日程・内容

時刻	学習テーマ・進め方
10:00	<p><b>0 オープニング</b> * 研修目的の説明</p> <p><b>1 社会人としてのあり方</b>  <b>【講義】</b> * 社会人としての3つの基本  * 話す能力・聞く能力の大切さ  * 人間関係をつくる基本</p> <p><b>2 仕事における表現</b>  <b>【演習】</b> プリントテスト：「ビジネス敬語セルフチェックシート」  <b>【並行講義】</b> * 表現の2つの原則 * ビジネス敬語</p> <p><b>3 指示の受け方・報告の仕方</b>  <b>【講義】</b> * 指示の受け方 * 報告の仕方 * 相談・中間報告のポイント  <b>【演習】</b> 代表演習：「指示の受け方・報告の仕方の実際」</p>
12:00	昼食・休憩
13:00	<p><b>4-1 接遇への認識</b>  <b>【講義】</b> * 接遇の具体的イメージ * 好ましい接遇を求める理由 ～接遇を取り巻く現実</p> <p><b>4-2 電話接遇</b>  <b>【講義】</b> * 電話コミュニケーションの特性と心がまえ * 電話の受け方・かけ方  <b>【演習】</b> 「電話対応トレーニング」</p> <p><b>4-3 対面接遇</b>  <b>【講義】</b> * 接遇者の印象を整える * 接遇のステップとポイント * ビジネスマナーのポイント  <b>【演習】</b> 代表演習：「来客・窓口対応」</p> <p><b>5 意義ある職場生活を送るために</b>  <b>【講義】</b> * 話すことに責任を持つ * 広く周囲に関心を向ける * 人との問題はまず自分を顧みる</p>
16:00	終了

※途中で、適宜休憩をとります。

※内容は、変更する場合があります。