

# 企業様向け セミナーのご案内

## 接遇・ビジネスマナー・ コミュニケーションスキル・組織力アップ

研修では、講師のこれまでの経験や事例をご紹介させていただきながら座学・ワーク・ロールプレイングを通し、受講される皆様に気付きを与え、明日から活かせる内容をご提供いたします。  
一人一人に合った丁寧なアプローチで個々の可能性・魅力を引き出し「人財力」の向上に繋げて参ります。



講師 加藤 雅子  
Masako Kato

### 講師略歴

日本航空株式会社に13年勤務。国際線客室乗務員として接客業務を通し、質の高いサービスの評価を受ける。客室CS推進部スタッフ、客室乗務員の教官としても勤務。教育訓練・評価に努め、多くの訓練生を国際線客室乗務員として送り出した。また、教育用テキストの改訂、教育訓練スケジュール作成等、より良い教育環境整備に尽力した。同社での経験と外資系エアライン共同運送便乗務の経験を生かし、現在は企業向けのビジネスマナーや接遇マナー、コミュニケーションスキル向上、外国人向けの日本語教育及びマナー教育等のテーマを中心に講座を開催している。また、人材教育会社の契約講師として、幅広い層の就職支援を行っている。

### 実績

大手教育・就職支援会社/各医療法人/ホテル・旅館業界/建設業界/不動産会社/生命保険会社/自衛隊/冠婚葬祭業界/仙台観光国際協会/仙台歯科医師会/宮城・福島県内大学・短大・専門学校/他多数

### 資格

サービス接遇実務検定試験1級/英語接客サービス協会認定講師/日本語教育有資格者/ユニバーサルマナー検定2級/中学・高等学校英語教員免許/コミュニケーションカード活用アドバイザー/他



## 社員・スタッフ研修テーマ

※研修内容詳細は裏面をご覧ください。  
※研修テーマ・内容・時間等はご希望に合わせてカスタマイズします。お気軽にお問い合わせください。

### ワンランクアップの接遇マナーセミナー

本セミナーでは、受講者の皆様の個々の魅力を引き出しながら、更に好感度の高いマナー力を実践トレーニングを中心に身に付けていきます。海外企業、グローバル化にも対応いたします。

### 新入社員ビジネスマナー研修

ビジネスパーソンとして恥ずかしくないマナーの基本を身に付けます。マナーの重要性を座学と実践トレーニングを通して学び、一人一人が企業の顔・代表であるという意識を持って行動できるようになることを目指します。

### モチベーションアップセミナー

モチベーションを管理するのも大切な仕事の一つです。これまでの仕事・生活を振り返り、自身のモチベーションの源泉を確認します。自身の存在・役割を認識し、行動の目的を具体化することで、業務に対する関心・意欲を高めます。

### プレイングマネージャー研修

本研修では、講義、ディスカッション、実践的なプログラムを通し、効果的なチーム作りや部下の育成ができるようになることを目指します。日々の業務遂行に加え、チームの成果を上げられるよう導きます。

### 英語接客サービス力アップセミナー

本セミナーでは、インバウンドのお客様に対応できる確かな英語と日本のおもてなし、接客サービス、異文化について学びます。状況に合わせた柔軟な言葉掛けやアプローチが出来るように効果的な知識を身に付けます。

### ビジネスマナーセミナー(基本編・応用編)

マナーの重要性を理解していても、実際に言葉や行動で表現できなくては意味がありません。本セミナーでは、相手にしっかりと伝わるマナーをケーススタディや実践トレーニングを通して身に付けます。

### コミュニケーションスキル向上セミナー

お客様とはもちろん職場でのコミュニケーションはより良好な関係を構築していくために必要なスキルです。本研修では意思伝達のテクニックを身に付け、コミュニケーションがよりスムーズに、より有効になることを目指します。

### 職場リーダー・中管理層社員研修

本研修では、リーダー・中管理層に求められる役割認識とチームの仕事力、コミュニケーション力の向上について学びます。座学、ケーススタディ、グループディスカッション等を通し、実践能力の強化を図ります。

### CS・ESの向上セミナー

顧客満足度のレベルアップを図るには、従業員満足度を上げていくことが必要不可欠です。本研修では、職場風土の築き方、モチベーション管理、コミュニケーションスキル、ホスピタリティ精神などについて学びます。

### 日本企業で働くには(技能実習生向け)

日本企業で働くには、日本のビジネスマナーの基本を理解し身に付けておく必要があります。本講座では、外国人労働者の皆様に簡単な実践トレーニングやケーススタディを用意し、快適に楽しく働くためのコツを習得していただきます。





## 研修内容詳細

### ワンランクアップの接客マナーセミナー

- ★ マナーとは
- ★ サービスとホスピタリティ
- ★ おもてなし力向上  
(感動体験・感性を磨く・日本の四季・日本の文化)
- ★ ワンランク上のおもてなし  
(洗練された立ち居振る舞い・所作、相手を思いやる待遇表現、心が通う魔法の言葉掛け、温かい気配り・目配り・心配り)
- ★ CS/ESの向上  
(モチベーション管理・WIN-WINの関係構築、楽しい職場環境)

### 新入社員ビジネスマナー研修

- ★ 社会人の心構え  
(働くとは・社会人基礎力・コンプライアンスの重要性・時間管理・ストレスコントロール等)
- ★ 第一印象の重要性  
(挨拶・表情・目線・身嗜み・立ち居振る舞い・話し方等)
- ★ 正しい敬語と日本語  
(相手に合わせた待遇表現・正しい日本語の使い方等)
- ★ コミュニケーションスキルの重要性  
(傾聴力・伝達力・理解力・観察力・質問力・報告・連絡・相談等)
- ★ 電話応対  
(電話の掛け方・受け方・取り次ぎ方、安心と信頼を与える話し方と声等)
- ★ 訪問・来客応対  
(名刺交換・受付応対・ご案内の仕方・お茶の出し方・席次マナー等)

### モチベーションアップセミナー

- ★ 目標による動機付け  
(行動目的の具体化)
- ★ より深い信頼関係の構築  
(上司・部下・同僚とのコミュニケーション、叱る・褒める・任せる)
- ★ 職場の環境作り
- ★ 「できる」の自己評価  
(自己効力感：個人的達成・代理学習・言語的説得・情緒的覚醒)
- ★ 動機付け・衛生理論
- ★ パフォーマンス力の向上

### ビジネスマナーセミナー (基本編・応用編)

- ★ 第一印象の重要性  
(挨拶・表情・目線・身嗜み・立ち居振る舞い・話し方等)
- ★ 正しい敬語と日本語  
(相手に合わせた待遇表現・プラスのストローク等)
- ★ コミュニケーションスキルの重要性  
(傾聴力・伝達力・理解力・観察力・質問力・報告・連絡・相談等)
- ★ 電話応対  
(電話の掛け方・受け方・取り次ぎ方、安心と信頼を与える話し方と声等)
- ★ 訪問・来客応対  
(名刺交換・受付応対・ご案内の仕方・お茶の出し方・席次マナー等)
- ★ クレーム対応  
(クレーム発生メカニズム・クレーム発生から解決までの状況と対応等)

### コミュニケーションスキル向上セミナー

- ★ コミュニケーションの基本概念
- ★ コミュニケーションスキルの重要性  
(傾聴力・伝達力・理解力・観察力・質問力等)
- ★ 報告・連絡・相談
- ★ 感じの良い話し方・聴き方
- ★ アサーティブコミュニケーション
- ★ コミュニケーションカード

### 職場リーダー・中管理層社員研修

- ★ 理想のリーダー像
- ★ 上司・部下・後輩とのより深い信頼関係の構築  
(対話力・任せる力)
- ★ 情報収集力・発信力  
(報告・連絡・相談の徹底、指示の出し方、伝達力・理解力・観察力)
- ★ モチベーション管理  
(褒め方・叱り方、自己効力感の高め方、ビジョン・ミッションの見える化)
- ★ 効果性の高いチーム作り  
(時間管理、PM理論、交流と結束)

その他インバウンド向け英語接客サービスカアップセミナーや技能実習生向けの日本語教育、日本のビジネスマナーセミナーなどもご用意しております。

※企業様に合わせたオリジナルの研修をご用意いたします。 ※研修テーマ・時間・内容・費用等、お気軽にご相談ください。



## 研修実施の様子



▲接客マナー研修



▲コミュニケーションスキル



▲技能実習生向け日本語教育

お問い合わせ



K Career Wing

K キャリアウイング

<https://k-career-wing.jp/>

✉ masako18@k-career-wing.jp ☎ 090-4950-8951

