

# ビジネスマナー研修

◆ねらい 本研修は、接客・接遇の場面で相手が安心して関わられる状況をつくるために、心理理解と状況に応じたふるまいの視点を身につけることを目的としています。第一声や表情・姿勢・距離などの非言語表現と相手の反応の関係を捉えながら、誤解や不安を生まないコミュニケーションの組み立て方を学びます。また、接遇の場面を再現したケースをもとに、状況判断や伝え方の工夫を考えることで、自分の持ち味を活かした接遇のヒントを見つけ、明日からの業務に取り入れる足がかりとします。

◆日 時 令和8年4月8日（水） 9:00～17:00

◆会 場 地域職業訓練センター 3F研修室  
(お問合せ：香川県職業能力開発協会 TEL 087-882-2854)

◆対象者 接客・接遇技術を習得したい方

◆定 員 20名程度

◆講 師 小笠原 誠良（株）オフィス Kojo ラーニングセンター

◆受講料 13,750円（香川県職業能力開発協会会員事業所 11,550円）  
※消費税含む

◆内容・カリキュラム（※内容は進み具合等により変更になる場合がございます）

## ◎接遇の本質理解

- ☆接遇とは何か？
- ☆接遇による3つの働きかけ  
・安心   ・理解   ・行動の設計

## ◎相手の心理を読み取る

- ☆第一声と表情変化
- ☆目線・距離・姿勢の読み取り

## ◎印象形成のメカニズム

- ☆声・表情・姿勢・距離の影響の理解
- ☆安心を届ける身体表現
- ☆相手の心理を踏まえた印象設計

休憩は区切りの  
よいところで適宜  
お取り致します。

## ◎所作の意味と接遇の流れ

- ☆お辞儀・名刺交換・案内の意味理解
- ☆所作と接遇における「目的」、「対象」、「評価基準」の整理
- ☆接遇フローに沿った所作の“意図”的理解

## ◎現場ケースで判断力を鍛える【ケーススタディ】

- ☆不機嫌な顧客への対応
- ☆説明不足・誤解トラブル
- ☆多忙時の優先順位判断
- ☆クレーム未満の違和感対応
- ☆窓口・電話の初動判断

## ◎自分の接遇スタイルの構築

- ☆強みとクセの棚卸し
- ☆接遇スタイルの言語化
- ☆明日からの行動計画

◆申込方法 裏面の申込書にご記入のうえ、FAXまたは郵送にてお送りください。

主催 香川県職業能力開発協会

## お申込要領

■申込方法：下記申込欄にご記入の上、FAXまたは郵送でお送りください。

■申込締切：令和8年3月13日（金）

※ただし、受付は先着順とし定員に達した場合はこれより前に締め切れますので、事前にお電話で空き状況をご確認ください。

■受講料のお支払い：お申込受付後、当協会より受講票、請求書等の書類を担当者様宛にお送りいたしますので開講3日前までにお振り込みください。

■キャンセル：開講日の9日前（土日祝含む）からのキャンセルは、受講料を全額ご請求いたします。

■昼食について：受講者の昼食につきましては、当施設には食堂の設備がございませんので、各自でご準備ください。

■準備物：筆記用具、名刺、会社の制服またはスーツ等研修にふさわしい服装でお越しください。

■その他：開講日の9日前の時点でお申込みが講座実施の最適運営人数に達しない場合、やむを得ず講座の中止や、日程の調整をお願いする場合があります。

申込日 年 月 日

### ビジネスマナー研修 受講申込書

FAX: 087-882-2962

香川県職業能力開発協会 会長 殿

講座について、申込要領に同意の上、下記のとおり申込みします。

| 事業所名          | 会員確認                                                     |      |                 |     |
|---------------|----------------------------------------------------------|------|-----------------|-----|
| 所在地           | 〒                                                        |      | □ 一般<br>□ 当協会会員 |     |
|               | 電話                                                       | FAX  |                 |     |
| 連絡担当者名        | 所 属                                                      |      | 役 職             |     |
|               |                                                          |      |                 |     |
| ふりがな<br>参加者氏名 | 性別                                                       | 生年月日 |                 | 年齢  |
|               | <input type="checkbox"/> 男<br><input type="checkbox"/> 女 | 平成   | 年 月 日           | 生 歳 |
|               | <input type="checkbox"/> 男<br><input type="checkbox"/> 女 | 平成   | 年 月 日           | 生 歳 |
|               | <input type="checkbox"/> 男<br><input type="checkbox"/> 女 | 平成   | 年 月 日           | 生 歳 |
|               | <input type="checkbox"/> 男<br><input type="checkbox"/> 女 | 平成   | 年 月 日           | 生 歳 |
|               | <input type="checkbox"/> 男<br><input type="checkbox"/> 女 | 平成   | 年 月 日           | 生 歳 |
|               | <input type="checkbox"/> 男<br><input type="checkbox"/> 女 | 平成   | 年 月 日           | 生 歳 |

\*ふりがな、性別、生年月日はもれなくご記入ください。□には該当するものに✓をご記入ください。