

## 公益社団法人広島県就労振興センタービジネスマナー研修会要綱

障害者総合支援法もスタートし、私達福祉を取り巻く環境は刻々と変化をしています。

このような変化の中、私達サービス従事者は利用者あるいは事業所を取り巻く関係者の皆様とのお付き合いにおいて、社会人としてのルールやマナーはもちろん、高い人間関係能力(ヒューマンスキル)が必須条件になってきています。広島県就労振興センターではこの視点から「ビジネスマナー研修」、「クレーム対応研修」を計画実施し毎回多くの皆様にご参加いただいております。今年度は「**仕事力UPのビジネスマナー実践セミナー**」～ビジネス社会で成功するための仕事術～と題し、福祉現場だけにとらわれず、一般社会に充分対応することのできるマナーの習得を目指し、福山市での開催を企画いたしました。研修を進めるにあたっては、実践トレーニング(ロールプレイ)を取り入れ、より内容を深めていきたいと考えております。ぜひ多くの方々にご参加頂き、今後の事業所での業務に有意義に活用して頂ければ幸いです。なお、「クレーム対応研修」につきましては後日、広島市での開催を予定しておりますので、あわせてよろしくお願い致します。

### 記

**期 日** 平成27年6月20日(土) 9時30分～16時50分

**会 場** 県民文化センターふくやま 地下1階 文化交流室(2)

(広島県福山市東桜町1-21/TEL:084-921-9200)

**内 容** 「仕事力UPのビジネスマナー実践セミナー」～ビジネス社会で成功するための仕事術～

講師 Morita キャリアプランニング 代表 森田 ひとみ氏

1991年社会教育会社に講師として入社。2000年より広島営業所を立ち上げ所長に就任。

取締役本部長を兼任し2011年独立、Morita キャリアプランニングを設立。

官公庁、企業にて接遇、CS研修など、新人から管理職までの研修を実施。また、労働局や大学を中心に就職セミナーも数多く手がけられ、多方面で活躍されています。

**主 催** 公益社団法人広島県就労振興センター

**共 催** 広島県知的障害者福祉協会 生産活動・就労支援部会

**協 力** 一般社団法人トータルライフサポートふくやま

**対 象** 障害者支援事業所職員等 定員30名

**参加費** センター、広島県知的障害者福祉協会、トータルライフサポートふくやま会員：無料  
非会員 2,000円

### 日 程

9:00		9:30		9:40		12:00		13:00		16:50		
6/20	受 付	開 会	◇ビジネスマンとしての心構え ◇明るい挨拶の徹底 ～ロールプレイ～ ◇あなたの敬語は大丈夫！？				昼 食	◇来客対応をマスターしよう ◇電話対応で会社の印象UP ～ロールプレイ～ ◇報・連・相で信頼を				閉 会

研修内容

- 午前 ◇ビジネスマンとしての心構え  
 (1) 組織人としての6大意識 (2) 仕事の進め方  
 (3) P D C Aサイクル
- ◇明るい挨拶の徹底  
 (1) 第1印象は大切 (2) 明るい挨拶で好感度UP  
 (3) 立居振舞いを爽やかに ※ロールプレイング
- ◇あなたの敬語は大丈夫！？  
 (1) 尊敬語と謙譲語を正しく使おう  
 (2) 感じの良い話し方・聴き方
- 午後 ◇来客対応をマスターしよう  
 (1) お迎えの心構え  
 (2) これで大丈夫！！名刺交換
- ◇電話対応で会社の印象UP  
 (1) 電話対応の心構え (2) 受け方、かけ方、伝言の仕方  
 (3) ケースバイケース ※ロールプレイング
- ◇報・連・相で信頼を  
 (1) 上司からの指示・命令の受け方  
 (2) 上司への報告は簡潔・明瞭・迅速に  
 (3) 報・連・相は職場を大きく変える
- ◇まとめ

・・・・・・・・・・参加申込書・・・・・・・・・・

ビジネスマナー研修

平成 年 月 日

施設名 \_\_\_\_\_

名 前	職 種	勤務年数

\*研修ではマナーの基本である身だしなみについても含めていきたいと考えておりますので、**会社訪問を意識した服装**でのご参加をお願いいたします。

\*昼食については各自ご準備をお願いします。

\*駐車場は有料となりますが、会場併設の立体駐車場があります。

申し込み締め切り 平成27年6月12日(金) 厳守

申し込み先 公益社団法人広島県就労振興センター TEL 082-252-3100  
FAX 082-252-3155