

# 広島県共同募金会助成事業 ビジネスマナー研修会要綱

平成24年度より、すべての障害サービス事業所が新体系事業に移行し、本格的に新たな福祉へのスタートが切られました。

福祉はサービス業であるという視点から、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)が必須条件となっていることはもうすでにご承知のことと思います。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」を計画実施し早いもので10年が過ぎようとしております。今期、改めて今までのビジネスマナー研修を整理し、更なる内容の充実とより多くの関係者の皆様の参加を図るため、福山会場、広島会場の年2回開催とし、内容も第1回目は福山会場において「初級編」として下記の内容で基本的なマナーを中心に進め、第2回目の広島会場では「中級編」として基本的なマナーの上に、昨年度も好評で要望の多かった「クレーム対応」を加えた内容としました。福山会場のみでの参加も可能ですが、2回目の研修が繋がりのある内容となっておりますので、継続してご参加いただくことで、ステップアップ研修としての活用もご検討いただければと思います。特に今まで広島会場ということではなかなか参加することが難しかった東部地域の皆様には是非福山会場をご利用いただき研修を有意義に活用して頂ければ幸いです。

## 記

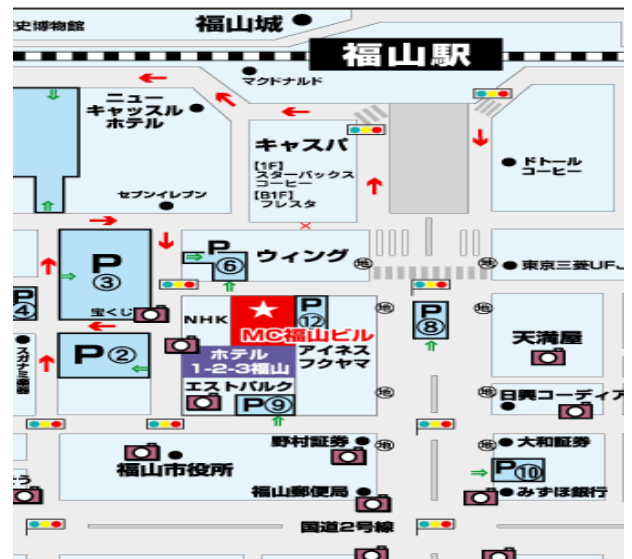
**期 日** 平成24年6月23日(土)  
**会 場** エム・シー福山ビル 6階会議室  
 広島県福山市東桜町1-41 NHK横元ビブレ跡  
 TEL (084) 973-0103

**内 容** 「ビジネスマナー研修・初級編」  
 ～接遇&コミュニケーション研修～  
**講師** Morita キャリアプランニング  
 森田 ひとみ氏

**主 催** 社団法人広島県就労振興センター  
**共 催** 一般社団法人トータルライフサポートふくやま  
**対 象** センター会員施設職員、

一般社団法人トータルライフサポートふくやま会員施設職員、  
 その他就労支援機関従事者 定員30名

**参加費** 社団法人広島県就労振興センター、一般社団法人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 40 12:00 13:00 16:30

6 / 23	受 付	開 会	◇対人関係能力をUPするコミュニケーション	昼 食	◇ コミュニケーションマナーPart 2 ～グループワークを含む～	閉 会
			◇コミュニケーションマナーPart1 ～ロールプレイを含む～		◇ コミュニケーションマナーPart 3 ～ロールプレイを含む～	
			◇ コミュニケーションマナーPart 4			

【研修内容】

午 前 ～対人関係能力をUPするコミュニケーション～

@組織で働くにあたって

社会人としての心構え

@コミュニケーションマナー Part 1 ロールプレイを含む

- 1. 良い人間関係を築く
  - ・ 身だしなみを整える
  - ・ 挨拶の徹底
  - ・ 基本姿勢（立ち方、座り方、おじぎの仕方）
- 2. 挨拶と報・連・相を徹底する
  - ・ 指示の受け方
  - ・ 報告の仕方

午 後 @コミュニケーションマナー Part 2 グループワークを含む

- 1. 話すこと、聴くこと
- 2. 2つの表現メッセージを大切にすること
  - ・ バーバルコミュニケーション
  - ・ ノンバーバルコミュニケーション

@コミュニケーションマナー Part 3 ロールプレイを含む

- 1. 来客対応
- 2. 名刺交換
- 3. 訪問の仕方

@コミュニケーションマナー Part 4 ロールプレイを含む

- 1. 電話のかけ方、受け方
- 2. 伝言の受け方

・・・・・・・・・・・・・・・・参加申込書・・・・・・・・・・・・・・・・

ビジネスマナー研修

平成 年 月 日

施設名 \_\_\_\_\_

社団法人広島県就労振興センター ・ 一般社団法人トータルライフサポートふくやま

※会員の方は所属団体へ○をつけてください

名 前	職 種	勤務年数

\*昼食については各自ご準備をお願いします。

\*駐車場は設けておりませんが、近隣には有料駐車場がございますので、お車でお越しの方はそちらをご利用ください。

申し込み締め切り 平成24年6月15日（金）厳守

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

FAX 082-252-3155