

「接遇」について基礎から学びたい」「自信をもって来客対応・電話対応を行いたい」なら

対象種別 / 高齢者:○、障害者:○、児童:○、保健・医療:○

定員 / 5~60名程度(オンラインの場合は40名まで)

# 1. 接遇【基礎編】セミナー

オンライン  
対応可

## ねらい・基本プログラム

接遇マナーの基本姿勢、心構えを中心に学びます。

接遇マナーの基本姿勢や、社会人、組織人としてのルールや心構えを学びます。相手に「安心」と「信頼」を与えるために、介護現場で求められる接遇を一緒に考えます。

【標準研修時間 120分】

### 1. 介護現場に求められる接遇とは

介護接遇の心がまえ

### 2. 接遇の基本

挨拶、表情、身だしなみ、言葉づかい、態度

### 3. ご利用者様やご家族とのコミュニケーション

心配りを感じさせる話し方・スピーチロックなど

### 4. 介護職員としてのビジネスマナー

電話対応・クレーム対応など

ご要望に応じて、タイプ別コミュニケーション等もプログラムに追加可能です。ご相談ください。

## 講師

田中 美吉子(たなか みきこ)氏

合同会社ヒューマンナガサキ 代表

- ・NPO法人日本サービスマナー協会認定マナー講師
- ・日本接遇教育協会認定・介護福祉接遇インストラクター
- ・一般社団法人日本アンガーマネジメント協会認定ファシリテーター



長崎市出身。JAL国際線客室乗務員として約30年間乗務。国際線チーフパーサーとして、機内サービスの統括、グループ運営、新人客室乗務員の指導育成、採用面接官、ならびにCS推進コアメンバーとして部内の接遇向上に取り組む。退職後は故郷に戻り、エアラインスクールの校長職に就き多くの大学生達を航空業界へ送り出す。2013年よりマナー講師となり、県内多くの企業・教育機関で接遇&マナー研修を担当。業種に合わせカスタマイズした実践的指導には定評がある。

### おすすめポイント

“接遇”は、親しい職員同士ではなかなか注意しにくい課題です。本セミナーでは、挨拶や電話対応等、簡単な動きを取り入れながら、利用者や家族に「安心」と「信頼」をもたらす接遇の基礎を身につけます。

「演習メインの接遇セミナーを開催したい」「実践事例も含めて学びたい」なら

対象種別 / 高齢者:○、障害者:○、児童:○、保健・医療:○

定員 / 5~60名程度(オンラインの場合は40名まで ※ご相談に応じます)

# 2. 接遇【応用編】セミナー

オンライン  
対応可

## ねらい・基本プログラム

心に響くサービスを届けるための接遇マナーを学びます

接遇【基礎編】セミナーで学んだ接遇実践マナーを、さらにレベルアップさせ、様々な場面で応用して実践するためのポイントを学びます。

【標準研修時間 120分】

### 1. 介護職のための接遇演習

- ・接遇は心の気配り
- ・スタッフ一人の印象が施設全体のイメージを決めることも・・・
- ・好感・信頼を高める演習
- ・丁寧に・さわやかに対話する演習
- ・苦情・クレームに対応する演習

### 2. 事例考察・総合演習

## 講師

山口 幸子(やまぐち さちこ)氏

(合)ケアネットスクール 代表  
看護師 / 介護支援専門員



看護師を20年経験。介護保険がスタートした時期に介護支援専門員の試験に挑戦。試験勉強中に介護保険制度に感動し、介護の分野で仕事をしたいと強く思う。平成14年からは平成26年まで、長崎情報ビジネス専門学校(介護福祉士養成コース)の教員として、介護の仕事を目指す学生への指導を行った。また、合同会社ケアネットスクールの代表として、介護関連の資格取得をサポートしている。

### おすすめポイント

基本的な接遇マナーは身につけているけれど、福祉分野に特化した接遇についてもっと詳しく学習したい!という方のために、実際の接遇場面を想定したロールプレイや事例検討を取り入れた研修メニューです。