

平成 31 年度 接遇・マナー研修 実施要綱

1. 目的

4月から社会人になった方を主対象に、社会人、組織人、福祉従事者としての心構えを理解し、基本的な接遇技術を学ぶことを目的に開催します。

自分自身の接遇・マナーを見直し目標を設定することで、職場内での継続的な接遇技術の向上を目指します。

2. 主催

社会福祉法人神奈川県社会福祉協議会

3. 対象

県内の社会福祉施設等に初めて従事した新任職員を対象とします。分野、職種は問いません。

4. 定員

60名

5. 日程・研修時間

平成31年4月23日（火）10時～16時30分

6. 内容

時 間	内 容	講 師
平成 31 年 4 月 23 日 (火) 10:00～ 16:30	<p>(1) 社会人、組織人、福祉従事者としての心構え ・社会人、組織人、福祉従事者としての基本姿勢を確認します。</p> <p>(2) 接遇の基本 ・あいさつ、身だしなみ、言葉遣いなど、より良い人間関係を築く ビジネス・接遇マナーを理解します。</p> <p>(3) 社会人としての応対を学ぶ（来客対応・電話対応） ・福祉の現場で求められる社会人としての姿を描きます ・来客時の応対について理解します。 ・電話のかけ方と受け方の要点を理解します。</p> <p>(4) 社会人としての目標を立てる（まとめ） ・研修のまとめとして、各自で接遇目標を設定・共有します。</p> <p>※各内容について、ロールプレイ、ペアワークなどにより、体験しながら学んで いきます。</p>	株式会社 AIQOL 中川 奈美 氏

※継続的な接遇向上を目的に、受講4ヶ月後(2019年8月)に「振り返りアンケート」を実施します。
詳細は研修時に説明します。

7. 会場

神奈川県社会福祉会館(横浜駅より徒歩15分程度) ※地図は裏面にあります。

8. 受講料

通常料金：8,000円 本会施設会員料金：7,000円

※後日お振込いただきます。詳細は受講決定時にご案内します。

9. 申込方法・その他

(1) 申込方法

① 申込手順

- i. 「受講申込書」に必要事項を記入して下記の連絡先までお送りください。
- ii. ファクシミリ送信後、必ず事務局まで送受信確認の電話を入れてください。

※電話確認にてお申込み受付完了とさせていただきます。電話連絡がない場合の受付の有無については責任を負いかねます。

② 締め切り

申込締切は、**平成31年4月12日（金）15時**までとさせていただきます。

(2) その他

① 受講の可否について

平成31年4月18日（木）までに所属機関宛てに郵送でご連絡いたします。

※期日までに文書が届かない場合は、お手数ですが事務局までご連絡ください。

② 定員を超えた場合は、次の基準で受講決定を調整いたします。

- ・本会会員施設の方
- ・施設内優先順位

③ 受講申込後のキャンセルは、研修日前日まで（前日が土日祝日と重なる場合はその前日まで）にご連絡ください。

④ ただし、キャンセルのご連絡をいただいても受講料の返金はいたしかねますのでご了承ください。

⑤ また、受講料入金期日までに連絡なく受講料が入金されない場合は、受講決定を取り消しとさせていただきます。この場合、研修当日に会場に来ても、受講は出来ませんのでご了承ください。

⑥ 個人情報の取扱いについて

i. 個人情報の利用目的

本研修事業にあたり、通知等を行うため受講申込書に記載された個人情報を利用します。受講決定者については研修の効果的な実施に資するため、研修講師に情報提供を行うほか、受講者の相互交流のため、受講者に対し受講者氏名、所属機関等についての情報提供を行います。

ii. プライバシーポリシー

本会個人情報保護方針（プライバシーポリシー）については別紙をご参照ください。

※本会ホームページにおいても閲覧できます。

10. 問合わせ・申込み先

社会福祉法人神奈川県社会福祉協議会 かながわ福祉人材研修センター 福祉研修センター

〒221-0844 横浜市神奈川区沢渡 4-2

TEL：045-311-1429（平日 8：30～17：15）

FAX：045-313-0737

E-mail：kensyu@knsyk.jp

※メールでのお問合わせの際には、件名に「接遇・マナー研修の件」と必ずご明記ください。



会場 神奈川県社会福祉会館（横浜市神奈川区沢渡 4-2）
横浜駅西口よりおよそ徒歩 15 分。

- ① 横浜駅西口を出てジョイナス地下街を下って直進。
- ② 突き当たり「南 12 出口」の階段を上がり左折。
- ③ 歩道橋を直進し、「ほっともっと」弁当屋の角を左折。
沢渡中央公園の隣が県社会福祉会館。