

1 研修事業名	令和元年度 接遇・マナー研修(秋季コース)
2 事業目的・ねらい	年度途中に採用された職員、4月に開催した「接遇・マナー研修」を未受講の新任職員を主な対象に、社会人、組織人、福祉従事者として求められる基本的な接遇技術を学び、研修で学習した内容を業務内で活用できることを目指します。
3 到達目標	(1) 社会人としての自覚、組織人、福祉従事者としての意識、心構えを持って行動できるようになります。 (2) 電話対応、来客対応等基本的な接遇技術を会得します。
4 対象者	年度途中に採用された職員、4月に開催した「接遇・マナー研修」を未受講の新任職員を対象とします。分野、職種は問いません。

5 科目名	基本的な接遇・マナーの理解について
6 講義担当者名	中川 奈美 氏 (株式会社 AIQOL)
7 講義の日程	令和元年 11 月 1 日 (金) 10 時～16 時 30 分
8 時間数	6 時間 30 分 (休憩時間含む)
9 講義の方法	講義・演習
10 科目のねらい	(上記、2. 事業目的・ねらいと同じ)
11 科目の内容	(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。 (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。 (3) 社会人としての対応を学ぶ (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 ・来客時の対応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。 (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。 ※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。
12 使用テキスト	株式会社 AIQOL 作成のテキスト
13 使用機材	ホワイトボード、マーカーペン
14 備考	受講 4 ヶ月後に振り返りアンケートを実施します