

令和3年度 接遇マナー研修実施要項

～マスクや社会的距離のコロナ禍だからこそ、身に着けるべき接遇マナー～

1 目的	福祉におけるいずれの分野においても、サービス利用者とその家族に対して、「接遇」「顧客満足度」の向上が求められています。 サービス事業所としての望ましい応対方法、接遇・マナーを身につけ、社会人・組織人としての意識付けや、基本動作を習得することを目的として開催します。
2 研修形態	録画配信研修 ※研修日程のとおり
3 配信期間	配布資料をダウンロードしてからご視聴下さい。 配信期間 令和3年6月17日（木）～令和3年7月31日（土）まで ※この期間を過ぎた場合には、研修を閲覧することはできません。予めご了承ください。 ※動画視聴に伴う通信料は受講者負担です。講義を収録した内容です。
4 対象者	概ね、採用後2年未満の新任職員向けとなります。 定員なし
5 受講料等	県社協会員 3,000円（税込）（1人あたり・資料代を含む） 県社協非会員 5,000円（税込）（1人あたり・資料代を含む） ※申込締切後、請求書をメールでお送りしますので、期限までに必ずお振込み下さい。 期限までに受講料を振り込まれない場合は、動画を視聴することができません。 ※キャンセルについては、「社会福祉事業従事者研修受講料のキャンセルポリシーについて」をご確認下さい。
6 申込方法	研修システムにより、お申し込み下さい。 （別紙を参照して下さい。） ※申込された方は、「承認通知」をメールで送付します。
申込期限	令和3年4月16日（金）～令和3年5月24日（月）まで
8 留意事項	① 修了証の氏名は受講申込者となりますので、受講者を変更する場合は、システムで変更して下さい。申込締切後のキャンセルについては、「 社会福祉事業従事者研修受講料のキャンセルポリシーについて 」をご確認下さい。（なるべく代理の方の出席をお願いします。） ② 受講申込みに記載された個人情報、当該研修の運営管理の目的にのみ使用いたします。 ③ 配信などの変更・中止等は、研修システムページに掲載します。⇒掲載場所 ⇒ 茨城県社会福祉協議会研修システムページ (https://www.ibaraki-kenshu.jp/kenshu_user/) 茨城県社会福祉協議会トップページからシステムページに入れます。 ④ 研修受講場所や方法を事業所で決定してからお申し込み下さい。 ⑤ 動画を視聴するためには、インターネットに接続できる環境及び資料等をプリントアウトできるプリンタ等を準備していただく必要があります。 ⑥ 動画と資料データの著作権は、研修講師にあります。録画・録音・撮影、スクリーンショットやダウンロードおよび資料等の無断転用や受講用URLの無断転載は固くお断りいたします。万が一これらの行為が発覚した場合、著作権および肖像権侵害で対処させていただくことがございます。 ⑦ 不明な点などがございましたら、事前に下記までご連絡下さい。
9 修了証	研修レポートを期限までに提出した方は、レポート提出締切後、マニュアルP13を参照の上、修了証をダウンロードして下さい。
10 問合せ先	社会福祉法人 茨城県社会福祉協議会 福祉人材・研修部（平間・勝又） TEL：029-244-3755 E-MAIL：kenshu@ibaraki-welfare.or.jp

研 修 時 間 割

	時間	研修科目及び講師等	ねらい
No. 1	30分	「ビジネスマナーの基本～第一印象の重要性～」	社会人、組織人としての意識を身につける。もしくは再確認する。
No. 2	30分	「挨拶を磨く～表情／お辞儀／物の授受」	サービス事業所としての望ましい応対方法、接遇・マナーを身につける。
No. 3	30分	「言葉遣い～敬語／クッション言葉の活用」	
No. 4	30分	「電話応対／来客応対・訪問のマナー」	
No. 5	30分	「職場内コミュニケーション/SNS の考え方・使い方」	

※30分ずつの区切りは目安です。実際の配信時間とは若干異なります。

※本研修の動画と資料データの著作権は、研修講師にあります。複製、録画は違法となりますので、絶対に行わないでください。

※今回の動画は、講義を収録した内容となっております。

講師紹介：田中 路子 氏（有限会社 オフィス・マルチェロ 代表取締役）

1997年～有限会社オフィス・マルチェロ設立。各企業にて人材育成プログラムを実施。現在に至る。

大手EAP会社にてカウンセリング及びコンサルティング業務に従事。現在に至る。

産業能率大学総合研究所 兼任講師として企業研修に従事。現在に至る。

【資格】

公認心理師・精神保健福祉士・社会福祉士・キャリアコンサルタント

一般社団法人日本産業カウンセラー協会 産業カウンセラー

一般社団法人日本交流分析協会 交流分析士インストラクター

【研修前準備と研修後のレポート提出について】

配布資料	ライブ配信研修前に、研修システムページにログイン後、「課題管理ボタン」から資料をダウンロードして下さい。 ※各受講生1回のみダウンロード及び印刷とし、他者へ資料を転送しないようにお願いします。
研修レポート	<u>修了証を希望する方は、研修終了後8月6日（金）までに、レポートの提出をお願いします。それ以降は、修了証の発行対応ができませんので予めご了承下さい。</u> 研修システムマニュアル Ver8.1 のP24を参照下さい。 課題管理ボタンからレポートをダウンロードし、受講生が回答後、システムから提出下さい。