



<生産性向上支援訓練>

【A. 品質保証・管理】

(サービススマネジメントによる品質改善と向上)

中堅リーダー向け 生産性向上顧客コミュニケーション研修

顧客とのコミュニケーションとそのスキルを部下、後輩に伝える方法を学びより生産性の高い接遇を目指します

顧客とのコミュニケーションはその必要性を理解していても、時に難しさを覚えることがあります。優れた顧客コミュニケーションが事業にもたらす良い影響について今一度振り返り、必要なコミュニケーションスキルを学び、更にそれを部下後輩に伝える方法も学習することで、接客が生産性向上に貢献することを理解し、日々の業務に活かして頂くための研修です。ぜひご参加ください。

★研修の目標 (GOAL)

1. 優れた顧客コミュニケーションが企業にもたらす価値について理解を深めます
2. クレーム対応を通じて 1 対 1 の顧客コミュニケーションの重要性を学び、対応法を習得します
3. 部下、後輩への指導方法について理解を深めます

★開催概要

日 時: 令和8年2月5日(木) 10:00~17:00 (昼休み含む)

現場経験豊富な
講師です！

会 場: 函館商工会議所 3階会議室 (函館市若松町 7-15)

講 師: (有)フェイスアップ 代表取締役 飯野 智子 氏 (公立はこだて未来大学非常勤講師)

東京都出身・函館在住。株式会社ホテルオークラ東京で上海勤務、営業、宿泊マーケティング等を担当する。2003 年に退職しフリーのコンサルタントとして活動した後、2005 年 3 月 有限会社 Faith Up を設立。現在は 2020 年 1 月末まで 13 年半に及び運営を受託していたホテルショコラ函館での経験も活かし、ホスピタリティやコミュニケーション、リーダーシップ等を題材とする研修や講演を自治体や各種企業向けに多数行っている。

対象者: 現場リーダー・接客担当者、経営者もしくはそれに準ずる方

※お申込み人数は、1 事業所につき 2名様までとさせていただきます

定 員: 15 名 ※最低実施人数 10 名に満たない場合は中止とさせて頂きます

受講料: 3,300 円(税込)

締切日: 令和8年1月8日(木)

★カリキュラム

- I. オリエンテーション (研修の目標、自己紹介など)
- II. 優れた顧客コミュニケーションとは (座学とワーク)
 - 優れた顧客コミュニケーションがもたらすもの
 - 顧客とのコミュニケーションがうまくいった例からポイントとコツを考える
- III. クレーム対応から学ぶ 1 対 1 コミュニケーションの重要性 (座学とワーク)
 - クレーム対応の考え方 ■ケーススタディ
 - 1 対 1 コミュニケーションと 1 対多数コミュニケーションの発揮の仕方 (サービスとホスピタリティ)
- IV. コミュニケーションスキルの教え方 (座学とロールプレイ)
 - 関係性の質を上げるために欠かせないコミュニケーション力
 - 部下、後輩への指導に必要なコミュニケーションスキル
 - スタッフの能力向上に欠かせない伝える力
- V. まとめ
 - DX による効率化と関係性の質向上による生産性向上とは

【お申込み】

下記申込書に必要事項をご記入の上、FAX にてお申込み下さい。

個人での受講はできません。企業（事業主）からの指示による申込みに限ります。

お申込み確認後、受講料の請求書を発送します。振込期限日までにご入金下さい。

【お問合せ】

函館商工会議所 経営支援課 (TEL 0138-23-1181 FAX 0138-27-6192)

【注意事項】

訓練は、ポリテクセンター北海道が地域の中小企業の生産性向上に関する課題やニーズに対応した知識・スキルを習得するために実施する公的な職業訓練であり、本所がポリテクセンター北海道から業務委託により、会員企業の皆様のために実施する研修です。

そのため、本研修は原則、すべての研修時間を受講していただく必要があります。

宛先：函館商工会議所 FAX 番号：0138-27-6192

生産性向上支援訓練 受講申込書

会社名			TEL		
			FAX		
所在地					
会社規模 (該当箇所に○)	<input type="checkbox"/> A:1~29人	<input type="checkbox"/> B:30~99人	<input type="checkbox"/> C:100~299人		
	<input type="checkbox"/> D:300~499人	<input type="checkbox"/> E:500~999人	<input type="checkbox"/> F:1000人~		
業種 (該当箇所に○)	<input type="checkbox"/> 01:建設業	<input type="checkbox"/> 02:製造業	<input type="checkbox"/> 03:運輸業		
	<input type="checkbox"/> 04:卸売・小売業	<input type="checkbox"/> 05:サービス業	<input type="checkbox"/> 06:その他		
申込担当者	氏名	部署名	連絡先		
コース名	中堅リーダー向け 生産性向上顧客コミュニケーション研修(2月5日開催) ※1/8締切				
受講者氏名		ふりがな	性別	年齢	就業状況 (該当箇所に○)※
①					<input type="checkbox"/> 正社員 <input type="checkbox"/> 非正規雇用 <input type="checkbox"/> その他(自営業等)
					<input type="checkbox"/> 正社員 <input type="checkbox"/> 非正規雇用 <input type="checkbox"/> その他(自営業等)
②					<input type="checkbox"/> 正社員 <input type="checkbox"/> 非正規雇用 <input type="checkbox"/> その他(自営業等)

※受講者の方の就業状況を選択して下さい。なお、非正規雇用とは、パート、アルバイト、契約社員などが該当しますが、様々な呼称があるため、貴社の判断で差し支えありません。

※ご記入いただいた個人情報は、各種連絡・情報提供にのみ利用させていただきます。