

円滑なコミュニケーションで活かす！

# ビジネスマナー実践講座

## ねらい

知識ではわかっている、なかなか実践に活かしにくい、現場で疑問に感じやすい対応を「頭」と「体」で再確認します。

円滑なコミュニケーションの視点から「伝える」から「伝わる」対応力を高めるとともに、相手の立場や状況に「気づく力」「察する力」を養い、接遇マインドの向上を図ります。

ロールプレイを通して実践的なコミュニケーションスキルと対応スキルの定着を図り、職場の模範となる行動を目指します。

## 期待・効果

- 1 これまで身につけてきたビジネスマナーを見直し、職場での円滑なコミュニケーションに活かす力をさらに高めます。
- 2 マナーの「型」を一方的に覚えるのではなく、なぜマナーが必要なのかを理解し、顧客・相手視点に立った対応力の向上を図ります。
- 3 ロールプレイを通して、コミュニケーションエラーを防ぐ対応力を養い、実践につなげます。

## 講師プロフィール

【講師】 鈴木 道子 (すずき みちこ) 4 ever partners  
【プロフィール】

教育ソリューション会社にて、教育コーディネーターとして企画・運営を手掛けるとともに、中小企業、官公庁、各団体にて階層別研修講師を経験したのちに4 ever partnersを開業。現在、新人教育やビジネスマナー、コミュニケーション、接客・接遇、アンガーマネジメント、ハラスメント、部下指導などの研修講師やキャリアコンサルタントとして再就職支援、キャリアカウンセリング、国立大学法人 群馬大学の非常勤講師も務め活動されています。

現場での豊富な経験を活かした研修は、「実践的でわかりやすい。」と高い評価を受けています。

ロールプレイを数多く取り入れた研修は、知識や理解だけではなく、即実践に活かせるよう指導をされています。

## 開催要項

開催日時： 令和8年 5月15日(金)  
9:30～16:30

会場： 群馬県職業能力開発協会(群馬県技能検定場)

対象者： 若手・中堅

定員： 30名(先着順)定員になり次第、締切りとなります。

受講料： 12,000円(税抜)〈当協会会員〉

18,000円(税抜)〈一般〉

●受講料は研修開催日の5日前(土、日、祝祭日除く)までにお振り込み下さい。お振り込みが確認できない場合は受講をお断りいたします。

●研修開催日の5日前(土、日、祝祭日除く)からの受講取消し(キャンセル)について、受講料の返還はいたしませんのでご了承下さい。

申込手続： 裏面申込書に記載の上、研修開催日の10日前までに、郵送又はFAXでお申し込み下さい。

研修開催日の3週間前になりましたら、受講票と請求書をお送りします。

その他： 昼食、飲み物は、各自ご用意下さい。

なお、申込が定員に達しない等の理由により、中止する場合があります。

## 《研修会場案内図》



お問い合わせ・お申し込み先

## 群馬県職業能力開発協会

担当：総務企画課

〒372-0801 伊勢崎市宮子町 1211-1

TEL：0270-23-7761

FAX：0270-21-0568

<https://www.gvada.jp/>

内容・スケジュール

※内容は多少変更することがありますのでお含みおき下さい。

午 前		午 後	
9:30	<b>開講式</b>  <b>1. 円滑なコミュニケーションを支えるビジネスマナー</b> ・マナーは相手との関係を円滑にするための潤滑油 ・第一印象が与える影響力  <b>2. 仕事をスムーズにする「伝わる」コミュニケーション</b> ・職場におけるコミュニケーションの重要性 ・コミュニケーション上手は「聴き上手」 ・「伝える」から「伝わる」へ ・コミュニケーションエラーを防ぐためのポイント  <b>3. 敬語の基本と応用</b> ・敬語の基本（尊敬語・謙譲語・丁寧語）の再確認 ・間違いやすい敬語表現 ・相手の立場や状況を踏まえた言葉選び	13:00	<b>4. ビジネス文書・メールの基本</b> ・ビジネス文書の基本構成 ・eメールの書き方とマナー  <b>5. 「声の接遇」による電話応対</b> ・相手に「伝わる」電話応対のポイント ・クレーム対応の仕方、ロールプレイで実践力を高める  <b>6. 来客対応・訪問マナー</b> ・来客対応・訪問時の基本マナーの再確認 ・状況に応じた「臨機応変」「機転のきく」対応力を高める閉講式
12:00	昼食	16:30	

FAX 0270-21-0568 群馬県職業能力開発協会 総務企画課 あて

【 A-005 ビジネスマナー実践講座 5/15 受講申込書 】

(フリガナ) 会社・団体名			当協会会員 ・一般の別	<input type="checkbox"/> 当協会会員 <input type="checkbox"/> 一般
所在地	(〒 - )		※事務局使用欄	
ご担当者		所属(部・課)		
T E L		F A X		
ご担当者 E-mail				
(フリガナ) 受講者氏名	所属・役職		(年 齢)	性別
(フリガナ)			( ) 歳	男・女
(フリガナ)			( ) 歳	男・女
(フリガナ)			( ) 歳	男・女
(フリガナ)			( ) 歳	男・女