

平成 30 年 3 月 16 日

一般社団法人  
大阪市老人福祉施設連盟  
施設長各位

参加型！研修会  
即、現場が変わる

一般社団法人  
大阪市老人福祉施設連盟  
代表理事 後藤 静男

## サービスマナー接客研修 ～笑顔がもたらす効果とホスピタリティー～

時下、ますますご清栄のこととお喜び申し上げます。平成 29 年度も会員各位からのご支援に感謝いたしております。今後も連盟の活動に引続きご協力を賜りますよう、よろしくお願いいたします。

さて、平成 30 年度の研修会を総会前ではございますがご案内させていただきます。職員としての自覚を養い、職場への適応を円滑にするために新入職員のサービスマナー接客研修会を平成 30 年度も企画いたしました。

サービスマナーとは、『意識を配る』ということ、サービスもマナーも全て相手への思いやりから始まります。『思いやり』とは相手が何を望むかを想像し、そのニーズにあったものを提供できることだと考えます。そこで、『意識を配る』こと「目配り・気配り・心配り・手配り」を学び、心のこもったサービスを提供し、利用者やご家族に喜んでいただけるようなサービスマナーを学ぶことが必要だと考えます。接客研修会では、座学はほとんどありません。参加型の研修会で、ロールプレイを通して学ぶため、快不快を体験することで思いやり・優しさを感じてもらいます。即、現場が変わります！！

講師には、市老連でおなじみのマンズ・リソース代表 星野恵子氏をお迎えし「人間関係の基本五原則としての挨拶・表情・身だしなみ・言葉遣い・態度」などを中心に新人職員が身に付ける技術をご講義いただきます。多数のご参加をお待ち致しております。

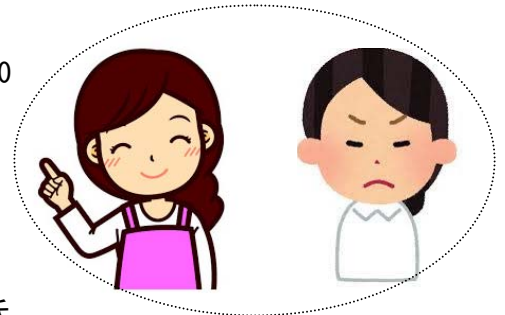
記

あなたは職場でどちらの顔ですか？  
笑顔の大切さを研修会で感じてください！

日 時：平成 30 年 5 月 18 日（金） 受付：PM1：30～  
研修：PM2：00～PM4：00

場 所：大阪市立社会福祉センター3階 第1会議室  
大阪市天王寺区東高津町 12-10（別紙参照）

講 師：株式会社 マンズ・リソース 代表取締役 星野 恵子 氏



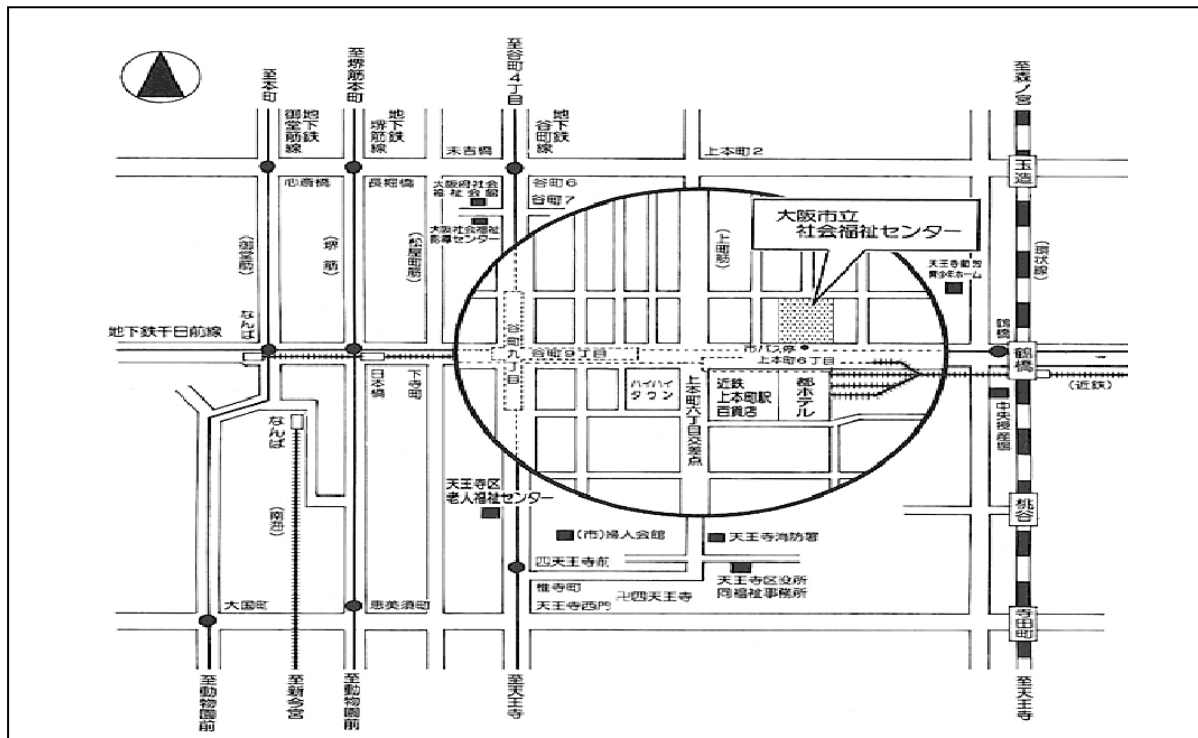
元 JAL アカデミー接客インストラクターとして 18 年間のキャリアがあり、その他多数の経歴を経ておられます。現在ではマンズ・リソース代表として病院、福祉施設など 500 団体以上における接客研修、心理セミナーを担当され、多種多様に活躍されておられます。

内 容：人間関係の基本五原則としての挨拶・表情・身だしなみ・言葉遣い・態度等  
対 象 者：主に新人職員向けの内容となっておりますが、どなたでも参加していただけます。  
参 加 費：加盟施設 ¥1,000 一般 ¥2,000（当日、受付で領収書と引き換えます。）  
定 員：50 名 ※申し込みは定員になり次第、締め切らせて頂きます。  
申込期限：平成 30 年 5 月 2 日（水）必着



# サービスマナー接遇研修会

## 〈大阪市立社会福祉センターの地図〉



大阪市立社会福祉センター住所：大阪市天王寺区東高津町 12-10

・近鉄【上本町駅】から	徒歩 約3分
・地下鉄【谷町九丁目駅】から	徒歩 約7分
・【なんば駅】から地下鉄【谷町九丁目駅】および【近鉄上本町駅】	約4分
・【天王寺駅】から地下鉄（谷町線）【谷町九丁目駅】	約4分
・【大阪駅（地下鉄東梅田駅）】から【谷町九丁目駅】	約10分

### 〈連絡先〉

一般社団法人 大阪市老人福祉施設連盟事務局

〒543-0021 大阪市天王寺区東高津町 12-10

大阪市立社会福祉センター311

TEL : 06-6765-3611 FAX : 06-6765-3612