

# 顧客満足度UP！

## 接客対応力向上研修

セミナー番号

9287

お客様に選ばれる店舗・企業であり続けるためには、商品やサービスの質だけでなく、日々の接客対応の質が重要です。顧客満足度向上のきっかけは、ちょっとした言葉遣いや心配り、笑顔といった応対の積み重ねから生まれます。

本研修では、基本的なマナーや言葉遣いの確認に加え、状況に応じて臨機応変に対応するための実践的なスキルを学びます。ロールプレイングやケーススタディを通じて、自身の接客スタイルを見直し、よりお客様に寄り添った対応力を磨きます。

## I. オリエンテーション

- 顧客から信頼を得る対応力

## II. 接客マナーの基本

- 第一印象の重要性
- 表情管理と挨拶【トレーニング】
- 態度と立ち居振る舞い【トレーニング】
- 身だしなみ【チェックリスト】

## III. 正しい言葉遣い

- 敬語の種類と使い方
- 間違えやすい敬語と注意点【演習】

## IV. 来客対応

- 物の受け渡し【トレーニング】
- 対面案内【トレーニング】
- 先導案内【トレーニング】
- 席次【トレーニング】
- お茶出しの基本(参考)

## 講 師

株式会社GPI  
代表取締役

わたなべ ようこ  
渡辺 陽子 氏



## 日 時

2026年11月6日（金）

13:00～17:00

(12:40受付開始)

## 会 場

大阪梅田池銀ビル 12階ホール  
大阪市北区茶屋町18-14

大学卒業後、ミズノ株式会社に入社。人事部にて人材採用に従事する。人材採用に関しては短期大学生向けの企画・立案・実施を入社2年目にして抜擢され担当する。また、社員研修の企画運営にも携わる。

日本航空の国際線客室乗務員として2年間勤務後、欧州系航空会社にて客室乗務員として8年間勤務する。日本航空在職中、臨機応変な接客対応を評価され、社長賞を授与される。その後も顧客満足を心がけた接客を行い、後輩の人文育成業務も担当する。2017年独立後、(株)GPIを設立し、現在、人事労務コンサルタント、採用コンサルタント、研修講師として幅広く活動中。

受講料	特別法人会員	7,700円
(消費税込)	法人会員	13,200円
	一般	22,000円

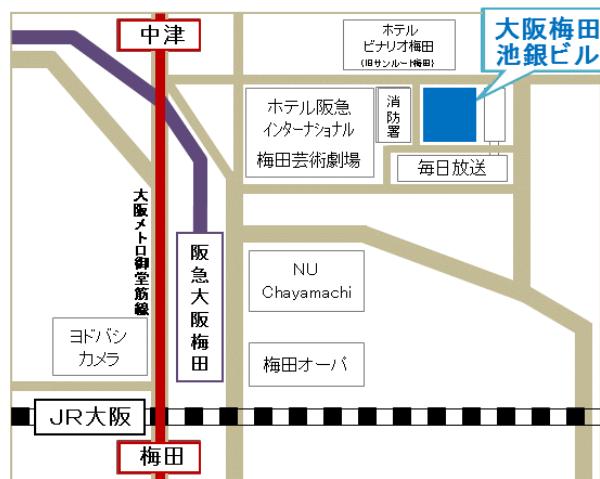
お申込方法 自然総研HPよりお申込みください。

## お支払方法

お申込責任者様へ請求書をお送りします。会員企業様は、原則、年会費引落し口座より「口座振替」にてお支払いいただきます。

## ご注意点

- 開催日当日の取消しの場合は、受講料を全額お支払いいただきます。
  - 会場においては、録音・録画・写真撮影は固くお断りいたします。
- ◆ご提出いただいた個人情報は、本セミナー開催のため、主催者・協力者で共有させていただきます。また、受講者名簿の作成、出欠確認および弊社からの各種連絡、情報提供のために利用させていただきます。



阪急大阪梅田駅茶屋町口・大阪メトロ御堂筋線中津駅より徒歩5分。または、JR大阪駅より徒歩10分。

※お車でのご来場はご遠慮ください。



主催：自然総研 協力：池田泉州銀行

株式会社自然総研  
(お問い合わせ先 072-751-3331)