

“ちょっといいね”のJapanQualityの接客力を目指す

現場スタッフの「お客様満足向上」のための
接遇・マナー・クレーム対応研修

人材育成で企業の明日を創る

Brew 株式会社

1

こんなお悩みございませんでしょうか？

- 今までは自己流や現場任せだったが、全社共通の接遇研修を導入したい！
- マナーやクレーム対応は、マニュアルで習ったが、魂を入れ直したい！
- 接遇の側面から職場内の人間関係や、営業力を向上させたい！
- 海外からのお客様向けに、JapanQualityの接客・おもてなしをお届けしたい！
- ベテラン層の自己流マナーの見直しや、マネージャーから部下スタッフへの効果的な指導方法も学ばせたい！



**「気遣いは、思っているだけでは伝わらないもの」
マナーとは、その想いを型にして伝えるもの**

- 講師は、エアライン、金融機関と様々な現場での接客・接遇・クレーム対応に長年従事し、かつ後輩指導を行ってきた、叩き上げの現場出身
- 単に「礼儀正しい」「感じが良い」だけではなく、「この人は信用に値する」と感じていただけるような、スタッフの接遇力向上を目指します
- 講師が経験した、多くの一流企業、厳しい現場での実体験、実例を盛り込み、より身に染みる、生々しい講義・演習を実施できる
- 「こうすれば(こう言えば)“感じが良い”から」という感覚的な話ではなく、「なぜ”、感じが良いのか」といった、必要性や重要性を理解できるため、受講生が現場で再現しやすい

3

本研修の5つの受講効果

1

「マナー＝思いやり」、「クレーム＝アドバイス」と捉えることで、現場に立つスタッフの“苦手意識”や“誤った認識”が減る

2

正しい接遇を身につけることで、社内外からの評価が上がる

3

正しい接遇を身につけることで自信が生まれ、職場の人間関係や営業成績が好転する

4

正しいクレーム対応を身につけることで、お客さま満足の向上や、自身の精神的な負担軽減が可能になる

5

第3者の講師が現場をチェックすることにより、今まで気付かなかった改善点が見つかり、実践に活かすことが出来る。

4

講師が考える「Japan Quality」とは？

「JapanQualityとは、表現方法の違い」

外国人と日本人の違い、色々あるが、主に環境、宗教、人生観などが違う
ただし、人間としては一緒、同じ。だから “思いやる気持ち”は同じく持っているはず

何が違うか？

持っている思いやりを、どう表すか、出し方の違いだけ

思っているだけでは伝わらない、それを型にしているだけ

日本は色々なことを突き詰めている

それは型＝道を大事にしている その背景には「一期一会」がある

心＋型 ⇒ 守破離

型の奥に気持ちがあるはず

5

お客様の声（研修発注者）

非常に充実した研修カリキュラムを実施していただき、ありがとうございました。特に、「接遇とは」や「おもてなし」の語源や意味などを伺い、あらためて、相手の方に喜んで満足していただけるか、常に考えて行う＝最上級の心遣いが、非常に重要であるということを再認識いたしました。

<行政機関 接客接遇研修>

・先日は、長時間に亘る研修ありがとうございました。実際にコールセンターでどのような応対を行なっているのか、把握していない部分もあり、大変よい機会になりました。事前調査のモニター結果では、本人が全く意識せずに応対していると思われる部分をご指摘いただき、今後の指導に生かしていきます。

<金融機関 電話応対研修>

人見先生におかれましては、弊社ショールームをご見学くださいましたり、個別の事例を元に、ご準備いただいたりと、大変きめ細かくご対応くださり、ありがたく感じております。引き続きよろしくお願いいたします。

<エネルギー企業 コミュニケーションスキル研修>

6

お客様の声（受講生）

自分自身で敬語やマナーが苦手と思い込んでいましたが、それは敬語を使う意味や、マナーの真の意味を理解していなかったからであって、バックグラウンドが分かれば腑に落ちるものばかりだと感じました。また、ビジネスマナーを習得することによって社内や社外とのコミュニケーションが円滑に行われるということを知り、マナーの重要さに気づくことができました。 <化粧品会社 ビジネスマナー研修>

具体例（講師の体験談）があり、わかりやすかった。謝罪の際の第一声の声かけが実践的で良いと思いました。また、お客さまの心や状況をワークで予測するのも、あれこれ考えられ、すごく良かったです。クレームを言う人、言わない人の割合や、信頼回復した人のリピート率なども、大変興味深かったです。 <金融機関 クレーム対応研修>

言葉の使い方や話し方、単語一つ一つにこめる感情で伝わり方が全く違い、とてもわかりやすかったです。「マナーは自分のため」と思っていたのですが、相手への思いやりで変化させることもできるということが一番大きな気づきでした。 <公的機関 接客接遇研修>

7

研修プログラム案①「接客接遇 研修」

・接遇とは「接客+おもてなし」。元JALグランドホステスの人材育成コンサルタントが10年間の空港勤務で体得した「おもてなし」の極意をお伝えし
 ・好印象を与える第一印象・立ち居振る舞い(非言語コミュニケーション)と、礼儀正しく美しい言葉遣い(言語コミュニケーション)を備えた対応をすることがお客さま満足(CS)につながり、お客さまの信頼を得ることができます。

目安時間	プログラム	学習項目	ねらい・ポイント
00:00	・導入 1. 接遇の重要性	・挨拶・自己紹介等 (1)言葉の定義 (2)CSとは (3)CSの代表的要素	・アイスブレイク(グループ内で受講者同士自己紹介) ・接遇とは？ ・CSとは？(お客さま満足体験セッション) ・物的要素と人的要素についての理解
00:50	2. 第一印象	(1)第一印象とは (2)表情管理 (3)好印象な身だしなみ	・第一印象の重要性と、決定要因の理解 ・プロとしての表情管理(ペアワーク) ・好印象な身だしなみの考察と相互チェック(ペアワーク)
01:20	3. 立ち居振る舞い (非言語コミュニケーション)	(1)立ち方・座り方 (2)お辞儀 (3)所作(指し示し、物の授受)	・美しい姿勢の習得(実習) ・礼儀正しく美しいお辞儀の習得(実習) ・美しい所作の習得(実習)
02:00	4. コミュニケーション (言語コミュニケーション)	(1)クッション言葉 (2)依頼形・肯定表現 (3)練習問題	・クッション言葉の効果と使い方の習得(実習) ・好印象を与え、お客さまにスムーズにご対応いただける表現の習得(練習問題) ・言葉遣いの総仕上げ(練習問題)
02:35 02:55 03:00	5. ロールプレイング ・まとめ ・終了	(1)事例検討 (2)ロールプレイング	・事例検討を行う(グループワーク) ・ロールプレイング(対応者役、お客さま役)を通じて、学んできたことをアウトプットし、習得につなげる ・相互にフィードバックした後、講師から講評を行う

8

研修プログラム案②「クレーム対応研修」

・クレーム対応で大切なのは「お客さまの心情理解」。元JALグランドホステスの講師が10年間の空港勤務で体得したクレーム対応の極意をお伝えします。

・“クレーム対応”は、引き続き自社や自分のファンになっていただくか、ご縁がなくなるかの重要なビジネスシーンのひとつです。クレームが起きる理由や対応のプロセスを知ること、苦手意識がなくなります。お客さまの心情を理解し、ステップに沿った対応をすることがお客さま満足（CS）につながり、お客さまの信頼を得ることができるようになります。

目安時間	プログラム	学習項目	ねらい・ポイント
00:00	・導入 1. クレームはなぜ起きるのか	・挨拶・自己紹介等 (1) クレームとは (2) 言葉の定義 (3) クレームの構造	・アイスブレイク(グループ内で受講者同士自己紹介) ・クレームと聞いてイメージするものは？(ディスカッション) ・そもそも、クレームとは？ (クレーム対応と苦情処理との違い) ・クレーム発生のメカニズムを理解する
00:30	2. クレーム対応のプロセス	(1) 基本のプロセス (2) お客さまの心理に合わせた対応	・基本のプロセスを理解する ・お客さまの心理に合わせて対応を変化させるとは？
00:50	3. 気持ちの解決 ～傾聴術～	(1) 謝罪 (2) 傾聴 (3) 受容・共感	・謝罪のスキルを習得する(実習) ・傾聴のスキルを習得する(ディスカッション、実習) ・受容と共感について考察する(グループワーク)
01:30	4. 目的の解決 ～会話術～	(1) 質問 (2) 提案・説明 (3) 対応時の禁句	・質問時の留意点を理解する(練習問題) ・提案・説明時の留意点を理解する(練習問題) ・クレーム対応時の禁句を理解する(練習問題)
02:10 02:50 03:00	5. 事例検討・ロールプレイング ・まとめ ・終了	(1) 対面によるクレーム (2) 電話によるクレーム (3) メールによるクレーム	・それぞれの留意点を理解し、事例検討を行う(グループワーク) ・ロールプレイング(対応者役、お客さま役)を通じて、学んできたことを アウトプットし、習得につなげる ・相互にフィードバックした後、講師から講評を行う

人見 玲子

Brew(株) パートナー講師
接客・マナー 人材育成コンサルタント

Japan Quality



JALのグランドホステスとして大阪国際空港にて10年間勤務。接客力、調整力、時間管理能力を磨くと同時にチームワークの大切さを学ぶ。大手企業(通信、金融)の人材育成部門に転職、通算10年以上勤務。通信会社研修センターでは、外部委託していた「接客対応研修」や、「臨店指導」の内製化に携わり、大幅な「コスト削減」を実現。

証券会社では、全国109支店(当時)を3~4名で臨店指導する企画と運営を担当。述べ200店舗以上を臨店し、現場で接客や業務改善の指導を行い、外部店頭モニター調査にて初めて「金融機関第一位」を獲得。現場でのミーティングや個別ヒアリングにより「社員定着率の向上」なども併せて実現。その他、数多くの研修、お客さま満足向上施策(おもてなしリーダー制度)、社員のモチベーションアップ施策(表彰制度)を企画運営。また、研修講師としての登壇回数は1,000回以上、受講者数は2万人以上を数える。

今後は、あらゆる企業に対して、全社一丸となって「接客×おもてなし」による他社との差別化、売上UPの取り組みを提案・実施したいと考え、2013年11月に独立起業。

秘書検定準1級、初級システムアドミニストレータ、産業カウンセラー、AFP、宅建、ワインエキスパート

■主なテーマ

- ・クレーム対応研修
- ・接客接客研修
- ・ビジネスマナー研修
- ・コミュニケーション研修
- ・覆面現地調査

■主な講師経験

- ・SMBC日興証券
- ・イオンフィナンシャルサービス
- ・東京商工会議所
- ・自治体/公的機関
- ・その他民間企業 多数

弊社から見た「おススメ」ポイント

- ・グランドホステス、銀行、等サービス業での一流のマナーやクレーム対応を改善してきた実績
- ・覆面調査など、「教える側」だけではなく、「チェックする側」の視点も持っていること
- ・女性の受講生に強い講師であること



Brew

人が育つ環境を「醸造する」
人が持つ「うまみ」を引き出す



会社概要

法人名	Brew 株式会社 【Brew.inc】
代表	原 佳弘
営業所	東京都中央区銀座7-13-6
E-mail	hara@brew-ing.com
ホームページ	www.brew-ing.com
連絡先	03-4405-9719
事業内容	コンサルティング事業 セミナー、教育研修事業 営業・マーケティング支援 デザイン開発事業