岩手県立生涯学習推進センター
研修実施報告 Web版

実 施 日：８月４日（火）
実施場所：岩手県立生涯学習推進センター
受講者数：58 名
市町村参加率：51.5%

コミュニケーション スキルアップ研修講座

職　員　研　修
有志指導者研修
要　請　研　修

コミュニケーションアドバイザー/電話応対技能検定指導員・試験官/産業カウンセラーである田原美晴先生を講師に研修を行いました。「身に付けておきたい ビジネスマナーの基礎・基本」と題して、ご指導いただきました。

◆マナーは愛「思いやりの気持ちが外にあらわれたもの」

お互いに自己紹介
マスク越しにも笑顔が伝わります

身だしなみ、挨拶、電話対応、名刺交換の仕方等のビジネスマナーの基礎・基本を分かりやすくご指導いただきました。新型コロナウイルス感染症の予防対策として、体験や交流が制限された中での研修講座でしたが、実際の場面を想起しやすいよう、映像や所員との実演を取り入れながら講座は展開されました。具体的で丁寧な指導により、充実した研修会となりました。講座を通じ田原先生は、「思いやりの心が伝わるよう、相手を最愛の人と思って接すること」が大切なことだと教えてくださいました。

受講者からは「相手を大切にする気持ちをもつことが大切。お客様への接し方を変えていきたい」「これまで曖昧にやり過ごしていたことを確認できた。今後自信をもって対応できそう」「マナーがあると美しく見えると実感した」といった感想が寄せられました。

田原先生の立ち居振る舞いが一番のお手本でした

実践的なビジネスマナー研修

《受講者の声》

- 全てにおいて中身の濃い研修となりました。機会があれば、何度もぜひ受講したいと感じました。
- 周りの人との関りの中で、良いコミュニケーションがとれるよう実践につなげていきます。
- 現場で生かしたいマナーをたくさん学ぶことができた。職場の後輩にも伝えたいと思います。

《受講者の評価》

Ａ（有意義）	９４．８％
Ｂ（どちらかといえば有意義）	５．２％
Ｃ（あまり有意義でない）	０％
Ｄ（有意義でない）	０％

《担当者（平澤）から》

相手のことを大切に思い、その気持ちが見える形で伝わるようにコミュニケーションをとっていきたいと思いました。