

すぐに役立つ実践セミナー

# 顧客満足度向上のための 「ビジネスマナーと応対の基本」

顧客満足の向上のためには、自社にとっての顧客満足とは何かを改めて振り返っていただき、その達成のためにやるべきことを考えていただくことが重要です。

また、経営環境がどれだけ大きく変化をしても、ビジネスの基本は“人”です。私たちは、様々な状況に応じて、多くの人とコミュニケーションをとりながら仕事を進めていきます。その礎となるビジネスマナーは、コミュニケーションを円滑にし、相手に心地よく過ごしていただくために、また自社や自分自身の信頼感を高めるために必須のスキルです。

本セミナーでは、顧客満足の基本を学んでいただくとともに、向上につながるビジネスマナーの基本を知識として学ぶだけでなく、実践へつなげるためのポイントを具体的に解説いたします。

**日時** 2027年1月27日(水)  
13:00~16:30



**講師** 株式会社百五総合研究所  
会員事業部  
主任研究員 奥田 千夏

大学卒業後、百五銀行へ入行。各支店、本部勤務を経て、平成27年に百五経済研究所(現 百五総合研究所)へ出向。新入社員研修、ビジネスマナー、コミュニケーション研修などの講師をつとめる。研修実績は製造、建設、サービス、福祉施設、病院などさまざまな業種に渡り、分かりやすく丁寧に、すぐに使える実践的な指導を行う。国家資格キャリアコンサルタント

**会場** 第一ビル(津駅東口)

**受講料** 特別会員 5,500円(税込)  
一般会員 12,100円(税込)  
非会員 26,400円(税込)

## 1. 顧客満足について考え方

- (1) 顧客満足を考える
- (2) 事前期待を超える
- (3) 接客をする際に求められるものとは
- (4) 良い接客がもたらす業績向上効果と  
ビジネスマナーの重要性

## 2. 第一印象で好感度を高めるには

- (1) 第一印象の大切さ
- (2) 丁寧な挨拶・お辞儀
- (3) ふさわしい身だしなみ

## 3. 円滑に仕事を進めるためのコミュニケーション

- (1) コミュニケーションの重要性
- (2) 感じのよい話し方ときき方
- (3) 正しい言葉遣い[トレーニング]
- (4) ビジネスマールの基本

## 4. 信頼される電話応対

- (1) 企業のイメージは電話応対で決まる
- (2) 電話応対の注意点[チェック]
- (3) こんなときどうする？

## 5. 感じの良い来客応対のいろいろ

※プログラムの詳細は変更となる場合がございますので、ご了承ください。

お申込みはWEBサイトからどうぞ  
セミナー最新情報もご覧いただけます

[https://www.hri105.co.jp/seminar\\_event/detail/?id=481](https://www.hri105.co.jp/seminar_event/detail/?id=481)



### 【個人情報の取り扱いについて】

お客様の個人情報は、セミナーの運営管理および弊社サービスに関するご案内のほか、利用目的の範囲内で利用させていただきます。なお、個人情報の取扱いおよび利用目的の詳細は弊社ホームページ(<https://www.hri105.co.jp/info/privacy.html>)をご覧ください。