②新入社員セミナー・研修（3月期） 古川広域、石巻：95名

平成29年度入社予定の方や入社1～2年目の社員を対象に地域の商工会議所と合同でセミナー・研修を開催。「ビジネスマナー」や「電話応対」等、社会人としての基本について学びました。（古川広域、石巻）

③ビジネススキルアップ研修 仙台2回：56名

「ビジネススキルアップ研修～言葉を磨く～」と題し、「伝える、伝わるための声の出し方」や「言葉づかいと話し方・伝え方」など声の表現力について、実践トレーニングを行いながら学びました。

④コーチング・コミュニケーション研修 仙台：15名

～リーダーの必須能力「コーチング・スキル」を学ぶ～

コーチングの必要性、事例研究、コーチングコミュニケーション能力の関係、効果的なコーチングの実践、コーチングでワークモチベーションを高めるなど、4つのテーマを基に、受講者同士で模擬モニタリングの実践などで学びました。

⑤ビジネスマナー・フォローアップ研修 仙台広域、仙南、古川広域、石巻、気仙沼：76名

「基本の振り返り～クレーム応対等」について実技中心で学び、「知る、わかるから確実にできる」ための現場力向上研修。いかなる時も、前向きに他者と向き合うためのスキルとマインドを学びました。
※古川広域、石巻、気仙沼は地域の商工会議所と合同開催。

仙台広域

仙南

古川広域

石巻

気仙沼

⑥電話応対サービスリーダー養成研修 仙台：30名

企業の育成担当者の方を対象に、リーダーとして求められる能力、電話応対のスキル&マインドについて実技を通して教えていただきました。効果的なOJTの実践として、モニタリングとコーチングの必要性、モチベーションを高める指導、育成の向上を図る研修を開催しました。

⑦クレーム応対研修 仙台：32名

集中講座!「クレーム応対から学ぶ顧客ニーズ」研修。
「お客様心理」、クレーム応対者の立場と役割を習得し、お客様と企業、組織の「声の架け橋となる人」を育む研修を開催いたしました。

⑧電話応対マナー研修【登米地区】 古川：31名

電話応対の基本である言葉遣い、話し方、伝え方や声の表現力を磨き、品質の向上を目指すための研修を登米中央商工会様、登米法人会様に共催頂き開催しました。

⑨英語によるビジネスマナー研修 初級編 仙台：11名

日本人教師、外国人教師を講師に迎えロールプレイングにより、英語による電話応対や来客応対、また今年度は特に“おもてなし”に役立つ会話表現を学びました。ビジネスにおける、英語の応対力の強化を図る研修を開催しました。