接遇マナー・クレーム対応研修会

毎年、ご好評をいただいてる研修会です。
ビジネスに必要な接遇マナー・クレーム対応を身につけませんか。

（公財）日本ICTテレコムユーザー協会
島根支部　電話（0852）55－8855
FAX（0852）61－0800
〒690-8520　松江市東朝日町102　NTTビル
URL ： http://www.pi.jtua.or.jp/shimane/

（公財）日本ＩＣＴテレコムユーザー協会では、出雲・大田・浜田・江津の各商工会議所と共催し、各会場で標記の研修会を以下のとおり開催します。経験豊かな元ANA客室乗務員が丁寧に指導いたします。多数の皆様方のご参加をお待ちしています。

【出雲会場】　2026年12月　7日（月）10：00～16：00　出雲商工会議所　　1階 ホール　（定員30名）
【松江会場】　2026年12月　9日（水）10：00～16：00　松江テルサ　　4階 中会議室（定員30名）
【江津会場】　2026年12月 11日（金）10：00～16：00　江津商工会議所　　2階 研修室　（定員20名）

講　　師：松下 香寿美 氏（まつした　かずみ）【元ANA客室乗務員・Ｐ-Ｃｒｅａｔｅ代表】

参 加 費：ユーザー協会会員　無料
出雲・大田・江津・浜田の各商工会議所会員　無料
一　般　3,３００円（テキスト代込、税込）

定　　員：各会場とも先着順です。定員になり次第締め切らせていただきます。

締　　切：2026年11月24日（火）必着

申込方法：下欄 申込書にご記入の上、事務局あてにメールまたはＦＡＸでお申し込みください。

そ の 他：昼食・駐車場については、自己解決願います。

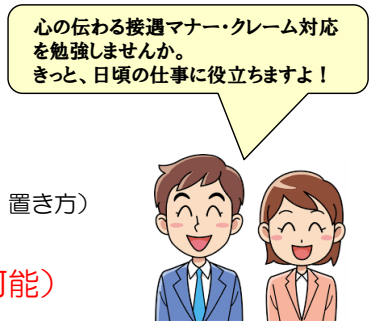

松下香寿美 氏

問合せ先：（公財）日本ＩＣＴテレコムユーザー協会　島根支部/新田　☎（０８５２）５５－８８５５　e-mail:h.nitta@jtua.or.jp

研修内容

①接遇と心の行動‥接遇とは「真心」を「全身」で表現する方法、接遇の「行動」ポイント
②挨拶・お辞儀‥‥第一印象は平均何秒？　印象の初頭効果は何割？　気持ちの深さ＝お辞儀の深さ
③ことばづかい‥‥敬語の形式、よく用いられる敬語・謙譲表現、クッションことば・ビジネス枕詞
④電話応対‥‥‥‥‥かけ方／受け方、不在応対、状況別応対
⑤来客応対‥‥‥‥‥案内、席次、名刺のマナー、お茶のおもてなし（飲み物の出し方、セットの仕方・置き方）
⑥クレーム対応‥‥クレームの捉え方、人間観、「傾聴法」によるクレーム対応、クレーム対応事例

※当日、持参して頂くもの：筆記用具、名刺・名刺入れ（代用品で対応可能）



【切り離さずに、FAX送信してください】

ユーザー協会島根支部　事務局あて　■e-mail：h.nitta@jtua.or.jp　■FAX：(0852)61－0800

2026年度　接遇マナー・クレーム対応研修会　申込書

事 業 所 名：

連絡責任者：　　電話番号：　　－　　－

参加希望会場 ※ご希望の会場に「○」印をご記入ください。			会員区分 ※いずれかを「○」で囲んでください。		
		12月　7日（月）【　出雲商工会議所　】	ユーザー協会会員	商工会議所会員	一般
		12月　9日（水）【　松江テルサ　】			
		12月11日（金）【　江津商工会議所　】			

参　加　者　氏　名			
ふりがな ①	ふりがな ②	ふりがな ③	ふりがな ④
ふりがな ⑤	ふりがな ⑥	ふりがな ⑦	ふりがな ⑧

※今回ご記入いただきました個人情報につきましては、ユーザー協会の事業目的以外には使用いたしません。