

## 研修報告書

### 1. 研修タイトル

株式会社瀧澤電気工事『接客対応マナー研修』

### 2. 研修講師

有限会社エスパス・マナーアカデミー  
講師 崎野希実子 様

### 3. 研修会場・開催日時

グラントホテルニュー王子 2 階 桔梗の間  
平成 28 年 3 月 5 日（土） 9 時 15 分～16 時 35 分



### 4. 研修人数

28 人（役職者及び中堅社員全員。但し若手社員は道外出張の為、欠席）

### 5. 研修内容

- ・顧客対応マナーの重要性
- ・正しい敬語のつかい方
- ・好感の持たれる言葉遣い
- ・電話対応の第一印象
- ・対応マナーの基本（挨拶、笑顔、身だしなみ）
- ・クレーム対応
- ・名刺交換



### 6. 研修の目的

建設業界も昔とは違い、接客態度が重要視されている。たとえ工事・品質の技術が評価されたとしても、対応した工事担当者によって会社の評判が左右されてしまう。お客様あつての受注発注関係である。

今回、経験豊富の工事責任者を含め、改めて接客対応マナーを研修し、今までのマナーの見直しや誤りに気づき、全員が同じ知識でお客様に好感を持っていただける応対力を身につける。



### 7. 研修の感想

研修冒頭、C(customer 顧客)S(satisfaction 満足)活動とは「お客様□満足□活動」。講師より□に入る言葉はどちらか？という問題が出された。一つ目は「お客様を満足させる活動」。二つ目は「お客様が満足する活動」答えは二つ目である。つまり対応マナーとは、お客様の目線で考え、相手の気持ちになり、どのようにしてもらったら満足してくれるのかを考えて接客すること。最終的にはお客様が満足することが接客の全てであることを知った。

マナー研修のイメージは堅苦しく感じるが、今回の受講者は役職者と中堅社員であったため、講師とコミュニケーションを上手くはかり、楽しく応対マナーを学ぶことができた。(終了後のアンケートでは時間が足りなかったという意見もあったようだ)

瀧澤電気工事の接客・電話応対は私の業務である。私の応対で会社に対するお客様の第一印象が決まる。とても重要な役割である、常に相手の気持ちになって応対しようと思った。



## 8. 研修後の課題

今まで行ってきたことを変えることは難しいが、研修した内容を意識することにより、お客様の満足するマナーが身についていくと思う。講師より、まずは万能なクッション言葉「恐れ入ります」から使ってみましょうとアドバイスがあった。それだけでも相手が受ける印象は変わってくるそうだ。

以上

## 北海道建設新聞記事 (h28. 3. 10 版)

**顧客から好感「応対力」を習得**

**瀧澤電気工事 マナー研修**

【苫小牧】瀧澤電気工事(本社・苫小牧)は5日、苫小牧市内のグランドホテルニュー王子で接遇応対マナー研修を開いた。写真。全従業員が参加し、正しい言葉遣いなど顧客に好感を持たれる「応対力」を習得した。

「取引先が増える中、意図しない人間関係のトラブルを未然に防ぎ、交渉などをスムーズに運ぶ力量を身に付けてほしい(瀧澤欣也社長)」と今回初めて実施。エスパスマナーアカデミーの崎野希実子接遇マナーインストラクターから指導を受けた。

約7時間にわたる研修では、丁寧な応対が顧客満足につながることを理解し、参加者の自己紹介を撮影したビデオで課題をチェック。身だしなみやあいさつ、敬語の使い方、名刺交換、電話応対などを学んだ。

にテ 定場を町道3 番に臨借小校舎合ウてに