

**ANA・ディズニーなど一流サービスのプロが伝える！  
選ばれる企業が実践しているワンランク上の接遇マナー**

**【趣 旨】**

自社のイメージを形成する上で、お客様との接点となる社員のマナーは重要な要素です。そのため、社内でマナー研修を定期的実施する企業も少なくありません。

しかし、「マナー研修は、どの程度までしたらよいのだろうか」、「自社の研修で、マナーのポイントは押さえられているのだろうか」といった疑問や悩みをお持ちの方も多いのではないのでしょうか。

そこで今回は、ANAやディズニーなど一流の現場で実施されている接遇マナーのエッセンスを、実際に指導に携わっていた講師を招き、分かりやすい形で解説していただきます。

社員の接遇マナーを高めたい経営者の方、部下や後輩などのマナー教育で悩まれている方、自身の接遇マナーを向上させたい方など、ぜひご活用下さい。

**【講演概要】**

- ① 接遇力アップに必要なのは〇〇〇の感性
- ② 接遇マナーとは心を〇〇〇にするもの
- ③ 《接遇力》一流の感じの良さは〇と〇の表情の豊かさから生まれる
- ④ 《CSマインド》お客様の心の中にある5つの欲求
- ⑤ 《会話力》「親しみやすい」と「慣れ慣れしい」の違いは〇〇〇〇
- ⑥ 《コミュニケーション》一流のサービスは〇〇力にかかっている

**【講師紹介】**

CSCA 認定イメージコンサルタント  
日本サービスマナー協会認定マナー講師  
〈プロフィール〉

くわの まい  
**桑野 麻衣氏**



学習院大学卒業後、全日本空輸株式会社に入社。7年間で100万人を超えるお客様サービスに携わる。最重要顧客 DIAMOND 会員専用カウンターのサービス責任者、教育訓練インストラクターを歴任。ANA 在籍中、オリエンタルランドに出向し、ディズニーのサービスや教育を学ぶ。その後、ジャパネットたかた、再春館製薬所グループ企業での研修担当を経て独立。現在は国内外にて年間200本近く、学生から経営者、新入社員からリーダー職まで幅広い層に向けた企業研修、講演を実施。

著書には『好かれる人の話し方、信頼される言葉づかい』『部下を元気にする、上司の話し方』がある。

- 【開催日時】 平成31年3月18日(月) 午後2時～午後4時(受付開始 1時30分～)
- 【会 場】 香川銀行洗心会館2階研修室(高松市西内町 2-27)※駐車場はありません。
- 【定 員】 50名(先着順とさせていただきます) 【参加費用】 無料
- 【申込方法】 FAXまたはKNBCホームページからお申込み下さい。

香川銀行営業店統括部・KNBC事務局 道越行  
FAX:087-861-3504 ホームページ: <https://www.knbc.jp/>

**『企業経営セミナー(31年3月)』参加申込書**

|      |         |      |    |
|------|---------|------|----|
| 企業名  |         |      |    |
| 参加者名 | お役職名( ) |      |    |
| ご住所  | 〒 -     |      |    |
| TEL  |         | お取引店 | 支店 |