

仕事で気配りができる人は、どこが違うのか？

仕事に対する考え方・行動を変革し、上司・お客様から感謝される！

# ワンランク上の気配り仕事術

主催／京都商工会議所

**【日時】** 平成26年9月11日(木) 9:30～16:30  
**【会場】** 京都商工会議所(京都市中京区烏丸通夷川上ル) ※京都市営地下鉄烏丸線「丸太町」駅南6番出口直結  
**【受講料】** 京都商工会議所会員 17,280円 一般 25,920円 (消費税込)  
**【講師】**



株式会社ソフィアパートナーズ 代表取締役 人材育成コンサルタント 増谷 淳子 氏  
 客室乗務員として長年培ってきた、おもてなしの心とコミュニケーション力を活かし、企業の人材教育企画、指導、育成を手がける。「人間力教育」により、「志をもって仕事に取り組む社員」を育てることを目指し、2006年に独立。お客様の立場に立ち、カスタマイズされた実践的で心の通う誠実な教育には定評があり、リピート依頼も多数。指導経験は20年以上、年間の講演・研修回数は約200回を超え、300社を超える企業実績を持つ。  
**【著書】**『ビジネスマナーハンドブック』(PHP研究所)『1日3回「ありがとう」と言われる仕事術』(同友館)など

研修目的

- (1) 仕事に対する考え方・行動が「前向き」に変わるキッカケを得る
- (2) 「気配り」「心配り」「段取り」のコツに気づき、ワンランク上の仕事を学ぶ
- (3) 仕事の「段取り力」を高め、ムダをなくして、生産性の高い仕事術を習得する

- |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>1. 気がきく社員は観察力・共感性が違う！</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>(1) 笑顔と気配りで「ありがとう！」の溢れる明るい職場にしよう</li> <li>(2) あなたの気がきく度チェック <b>【セルフ診断】</b></li> </ul> <p>2. 相手と周囲を観察し、思いやる心を発揮しよう！</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>(1) 心理テストで自分を知る <b>【個人ワーク】</b></li> <li>(2) お客様の心理を理解した対応とは？ <b>【ディスカッション】</b></li> </ul> <p>3. お客様を思いやる心を持てば、マナーが変わる！</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>(1) 状況に応じた、気がきく来客対応 <b>【ポイントディスカッション】</b></li> <li>(2) これだけは知っておきたい訪問時のマナー</li> <li>(3) センスが光る電話対応とメールの送信・返信</li> </ul> <p>4. 上司を補佐する気配りサポート</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>(1) 「報・連・相」を密にすることで、パイプ機能を高める</li> <li>(2) 上司の期待に応える「報・連・相」</li> <li>(3) 「こんなとき」の上司の期待に応える補佐の仕方 <b>【ロールプレイング】</b></li> </ul> | <p>5. ムダ・ムリ・ムラをなくす努力をしよう！ <b>【ディスカッション】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>(1) 資料棚や机の周りの整理整頓を心がける</li> <li>(2) 仕事の納期を確認後、優先順位を正しく判断する</li> <li>(3) P-D-C-Aサイクルで仕事を進める</li> <li>(4) 業務マニュアルは定期的に見直し、改善する</li> </ul> <p>6. ミスやトラブルを防ぐために何か工夫していますか？</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>(1) ミスを防ぐための対処方法を考えよう！</li> <li>(2) ミスをしてしまった時の対処方法</li> </ul> <p>7. 上司を補佐するために気配りをしよう！</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>(1) 上司の仕事のやり方や指示の出し方を理解する</li> <li>(2) 周りとのコミュニケーションを図り情報を共有する</li> <li>(3) 問題意識を持って工夫、改善を怠らない <b>【ディスカッション】</b></li> </ul> <p>8. 人間力を磨いて、輝く社員を目指そう！</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>(1) イキイキ輝いて、働きやすい職場をつくろう</li> <li>(2) 明日からすぐに実行する「私の気配り行動」宣言</li> </ul> |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

お申込み・お問合せ／京都商工会議所 会員部 人材開発センター (〒604-0862 京都市中京区烏丸通夷川上ル)

① FAXまたはHPからお申込み下さい。 TEL 075-212-6446 FAX 075-222-2612  
 URL: <http://www.kyo.or.jp/jinzai/> e-mail: [jinzai@kyo.or.jp](mailto:jinzai@kyo.or.jp)

② お申込みと同時に下記口座までお振込み下さい。振込手数料はご負担頂きますようお願い致します。

京都銀行 本店営業部(普) No. 5017759 口座名：京都商工会議所 研修口

※開催日の1週間前に受講証をFAX致します。なお、申込人数が少ない場合には開催を取りやめる事があります。

※開催日前日(土、日、祝日を含まない)の17時以降に取消しされる場合は受講料の返金をいたしかねますので、代理の方の派遣をお願いします。

H26年9月11日 048『ワンランク上の気配り仕事術』申込書

会社名		業種		TEL	
所在地	〒			FAX	
受講料	円 × 名分	振込日	月 日 (振込・振込予定)	請求書(○印)	要・不要
申込責任者		所属(役職)名		e-mail	
受講者名(フリガナ)		所属部課名(役職名)		e-mail	年齢

本申込書にご記入いただいた個人情報は、本講座の実施・運営のために利用するほか、京都商工会議所に関する各種情報提供の目的にのみ使用致します。

★人材開発センターではオーダーメイド研修の実施、講師派遣も行っております。お気軽にお問合せ下さい★