



ヒューマンスキル / 2日研修

Revised

指令センター対象 対応力向上研修

～緊急・災害通報119番での対応法～

▶ 本研修の概要とねらい

- ①通報者の不安を消し、信頼を構築し、適切な情報を迅速に収集し、満足いただけるための技法を身につける。
- ②クレームを最小限に抑えるテクニックを体得する。

▶ 主なコンテンツ

電話対応の心得とNG対応、ご高齢の方に対する配慮、NOを伝える時のアサーティブコミュニケーション、ストレスをうまく受け流そうなど(詳細は裏面のタイムテーブルをご確認ください)

▶ 演習/実習の内容

【ロープレ】

よくある事例をもとに3人1組でロールプレイを行い、互いに指導し合う。
など多数

▶ 受講対象(推奨)

消防・救急119指令センター職員

▶ 講師からの一言

自身の接客・秘書・営業などの豊富な実務経験により、みなさまが抱える実際の問題点をクリアにし、今後の課題を見つけ、実際の業務に前向きに活かせる研修になるよう、取り組んでおります。受講者のみなさまのお手本になるよう、日々精進してまいります。



一般社団法人 日本経営協会講師
三好 美穂子(みよし みほこ)

日本航空国際線旅客グランドスタッフ(伊丹・関西国際空港)4年。メディカル産業にて社長秘書・部長秘書業務を4年、企画営業を11年。その後はフリーランスで、ビジネスマナー・接客マナー・色彩心理講座・カラーセラピスト養成講座を開講。現在に至る。

接客研修、ビジネスマナー研修、CS研修、クレーム対応研修、ユニバーサルサービス接客研修、新規採用者職員研修、コミュニケーション研修、メンタルヘルス研修、リーダーシップ研修、窓口・店舗サービス調査&接客指導、キャリアデザイン研修・色彩心理を活用したカラー戦略講座、子育てのための色育講座 等のテーマで研修を行う。

サービス接客検定1級 ・ 秘書検定1級、コミュニケーション心理アドバイザー、キャリアトランプファシリテーター、メンタルヘルス・マネジメント(セルフケア、ラインケア)、TCカラーセラピスト協会認定トレーナー、日本色育推進会認定色育講師 などの資格を持つ。

本講師の他の研修

- a. ハードクレーム
- b. 働き方改革
- c. ライフデザイン

指令センター対象対応力向上研修

2日研修タイムテーブル案

1日目		2日目	
研修テーマ	主なコンテンツ	研修テーマ	主なコンテンツ
オリエンテーション 1. 緊急通報への基本対応 ①電話における基本プロセス ②電話対応の心得とNG対応 ③不安解消のための共感力 ④聴く力を強化する～傾聴力	⇨(座学)(ペアワーク) 緊急通報に対する基本対応や電話としての心得を学ぶ。不安解消に欠かせない共感と傾聴についてレベルアップを図る。	オリエンテーション 1. 怒りをおさめるために ①クレームは再優先課題 ②怒りをおさめる対応のステップ ③効果的な謝罪、共感の伝え方 ④聴く力を強化する～傾聴力 2. クレーム対応力を高めよう ①怒りが大きくなるNGワード ②肯定的な伝え方をしよう ③NOを伝える時のアサーティブコミュニケーション	⇨(座学)(ペアワーク) 事例を用い、怒りの心理やクレームへの基本対応を解説した後、ペアワークで練習を行う。 ⇨(座学)(ペア・グループワーク) 解決に導く話し方や対応について、ワーク中心に学ぶ。また、相手を尊重し、要望を伝えるアサーティブネスな対応を事例を使って演習する。
昼食		昼食	
2. 信頼構築のための話し方 ①思いやりが伝わる言葉遣いとクッション言葉 ②聞き取り易い話し方と簡単ボイストレーニング ③不快になるNGワード ④ご高齢の方に対する配慮 3. 実践！緊急通報トレーニング 1日目の研修総括と質疑応答	⇨(座学)(ペアワーク) 言葉遣いや話し方のマナー、クッション言葉について、質疑応答や演習を交えながらお伝えします。また、高齢者の方への配慮についても解説します。 ⇨(ロールプレイ) 3名1組でのロールプレイ。互いに指導しあいます。	3. 実践！クレーム対応トレーニング 4. メンタルケアのテクニック ①ストレスをうまく受け流そう ②怒りのコントロールとは 2日間の研修総括と質疑応答	⇨(ロールプレイ) 3名1組でのロールプレイ。互いに指導する。 ⇨(座学)(ワーク) クレーム対応時に受けるストレスに対するメンタルケアの方法を知る。

■本研修を受講した研修生の感想

- ◆日頃の対応を見直すきっかけとなりました。職場のほかのメンバーにも伝えていきたいです。
- ◆基本的なところからしっかりと教えていただけ良かったです。

■本研修コーディネーター担当者からのワンポイントメッセージ

- ◆実際によくある事例を交えて、電話対応の基本から応用までしっかりとお伝えいたします。

本研修に関するお問い合わせ

一般社団法人 日本経営協会 関西本部
 〒550-0004 大阪市西区靱本町1-8-4(大阪科学技術センタービル)
 電話 06-6443-6925 FAX 06-6441-4319
 URL <http://www.noma.or.jp>