

# 「会員事務所スタッフのためのマナー研修」を開催しました！

平成27年10月26日（月）14:00～17:00  
於：TKC東京都心会研修センター



新入～入所3年未満の職員さん及び内勤の職員さんを対象に、「会員事務所スタッフのためのマナー研修」を開催を行い、14名の参加がありました。

## 研修内容

### ■オリエンテーション

- ・講師紹介／アイスブレイキング

### 1. 会計事務所スタッフとしての心構え

- 1) 周囲からの評価判断～外見で9割が決まる
- 2) 第一印象の大切さ～第四印象まで伝達される
- 3) 第一印象の怖さ～想像以上の影響力を知る

### 2. 会計事務所スタッフとしての基本マナー

- 1) あいさつ～表情、身だしなみ、お辞儀
- 2) 言葉遣い～敬語、クッション言葉、言い回し
- 3) 職場対応～名刺交換、ハウレンソウ（報告、連絡、相談）

### 3. 会計事務所スタッフとしての電話対応マナー

- 1) 電話の特性～四つの特性を認識する
- 2) 電話のかけ方、受け方～電話対応の流れ、電話用語を知る
- 3) 電話の取り次ぎ方～パターン化して慣れる

### 4. 会計事務所スタッフとしてのその他マナー

- 1) Eメールのマナー
- 2) 新入職員の心得～出勤から退社までの注意事項
- 3) 質疑応答

■まとめ：「失敗」と書いて「経験」と読むのが新入職員時代！



講師：  
コミュニケーションスキル研究所  
所長 西村 隆氏



## 参加者の声

- ・講義がとてもわかりやすく、自分に足りないビジネスマナーが補えました。
- ・今後この研修を活かして頑張りたいです。
- ・名刺交換の仕方はあいまいなまま過ごしていましたので、今日勉強させていただいたことを実践していきたいと思います。