

クレーム対応をチャンスに変える！



宿泊施設のための

# おもてなし研修

福岡県では、県内宿泊施設におけるおもてなし力を磨き、来訪する観光客の満足度向上を図るため、宿泊施設従業員を対象とした研修を実施します。

**驚きの満足度！～参加者98%が大満足・満足と回答～**

7月～10月のセミナー参加者向けアンケート集計結果より

## 今日から実践！現場に活かせるおもてなし

〈参加者の声〉

- ・多様化するニーズに伴う対応の難しさなど、実体験を交えた話をしていただいたのでリアリティがあり、具体的に自分に落とし込むことが出来ました。
- ・夜勤業務が多く、クレームの対応や経緯の説明をする機会がよくあるため、とても為になる研修だと感じました。
- ・他の施設の方々とコミュニケーションが取れ有意義な時間でした。



北九州会場の様子

テーマA

### お客様対応基礎力マスター研修

～ホスピタリティ発揮のための土台を磨き上げる～

- ◆ CSはチーム戦
- ◆ 不満を生まない接遇力
- ◆ お客様対応力アップのマインドセット
- ◆ チームコミュニケーション 等

テーマB

### クレーム対応研修

～お客様満足を実現するためのおもてなし体制を強化する～

- ◆ クレーム前段階の「気づき」力
- ◆ クレームの初期対応の重要性
- ◆ 3つの「きく」力
- ◆ クレームのゴールとは 等

### 参加費：無料

受講対象：県内の宿泊施設従業員

### 講師紹介

株式会社Active Solutions  
教育コンサルティング事業部アールオンワード  
代表講師 松岡 利恵子氏



リポーターやラジオパーソナリティなど様々なジャンルの「話す仕事」を経験。帝国ホテルを始め様々な一流ホテルで多くのオファーを受け、その後ザ・リッツ・カールトン大阪の専属司会者に任命。長年培った対人力を活かし研修講師に。CS(顧客満足)を専門とし、コンサルティング営業販売、接客サービス業(ホテル等)から、訪問営業、物販、コールセンター、作業員、工事業者、医療、官公庁など幅広いジャンルのCS対応、顧客対応力の指導を行う。

詳しくは裏面をご覧ください

# 会場参加

# オンライン参加

ロールプレイングを含む実践型の研修です。  
現場で再現しやすいトレーニングを体験できます。  
会場参加がおすすめです！

テーマA・Bの2つのテーマの研修会を  
各1回ずつ受講していただきます。

4会場

各会場  
50名<sup>※1</sup>

※1  
福岡・北九州会場は60名

1日は会場参加、  
1日はオンライン参加  
もOK！

各回  
40名

## お近くの会場に参加可能！

テーマAとBから構成される2日間の研修です。

### のがみプレジデントホテル

住所：飯塚市新立岩12番37号

筑豊

2024 **7.10** 終了 **7.11** (木)  
10:00～16:00  
申込期限：7/5(金)



### TKP小倉シティセンター

住所：北九州市小倉北区馬借1-3-9 クエスト第二ビル 6階

北九州

2024 **9.25** 終了 **9.26** (木)  
10:00～16:00  
申込期限：9/20(金)



### TKPガーデンシティ博多

住所：福岡市博多区博多駅前3-4-8  
サットンホテル博多シティ内 5階

福岡

2025 **1.21** (火) | **1.22** (水)  
10:00～16:00  
申込期限：1/17(金)



### ハイネスホテル久留米

住所：久留米市天神町1-6

筑後

2025 **2.5** (水) | **2.6** (木)  
10:00～16:00  
申込期限：1/31(金)



## どうしても会場に来れない場合は オンライン参加も可能！

テーマA・Bを1回ずつ受講ください。

申込期限：各前週の木曜日まで

テーマ

### A お客様対応基礎力マスター研修

2024	<b>7.18</b> (木)	10:00～13:00
	<b>9.18</b> (水)	13:00～16:00
	<b>10.2</b> (水)	13:00～16:00
	<b>12.4</b> (水)	13:00～16:00
2025	<b>2.12</b> (水)	10:00～13:00

テーマ

### B クレーム対応研修

2024	<b>7.18</b> (木)	14:00～17:00
	<b>9.19</b> (木)	13:00～16:00
	<b>10.3</b> (木)	13:00～16:00
	<b>12.5</b> (木)	13:00～16:00
2025	<b>2.12</b> (水)	14:00～17:00

※ テーマA、B を  
ご都合に合わせて自由に組合せ可能です

※ 1日で2テーマ 受講可能日  
・ 2024年7月18日(木)  
・ 2025年2月12日(水)

## お申し込み方法

下記URLまたは右側のQRコードよりお申し込みをお願いいたします。

<https://forms.office.com/r/pyUsNf2URY>

お申込後のキャンセル・変更等につきましては、下記までご連絡ください



## お問合せ先

問合せ先 : 株式会社JTB福岡支店 営業第3課内 『福岡県おもてなし研修事務局』（担当：太郎丸）  
TEL : 092-752-3521  
メール : fukuoka-omotenashi@jtb.com (担当：太郎丸)

主催：福岡県