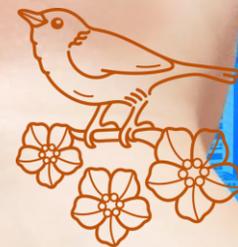


企業力向上、顧客感動に繋がる

～研修のご提案～



桜H.C

～おもてなしを創造する～

企業研修版



桜H.C の研修とは

～おもてなしを創造する～

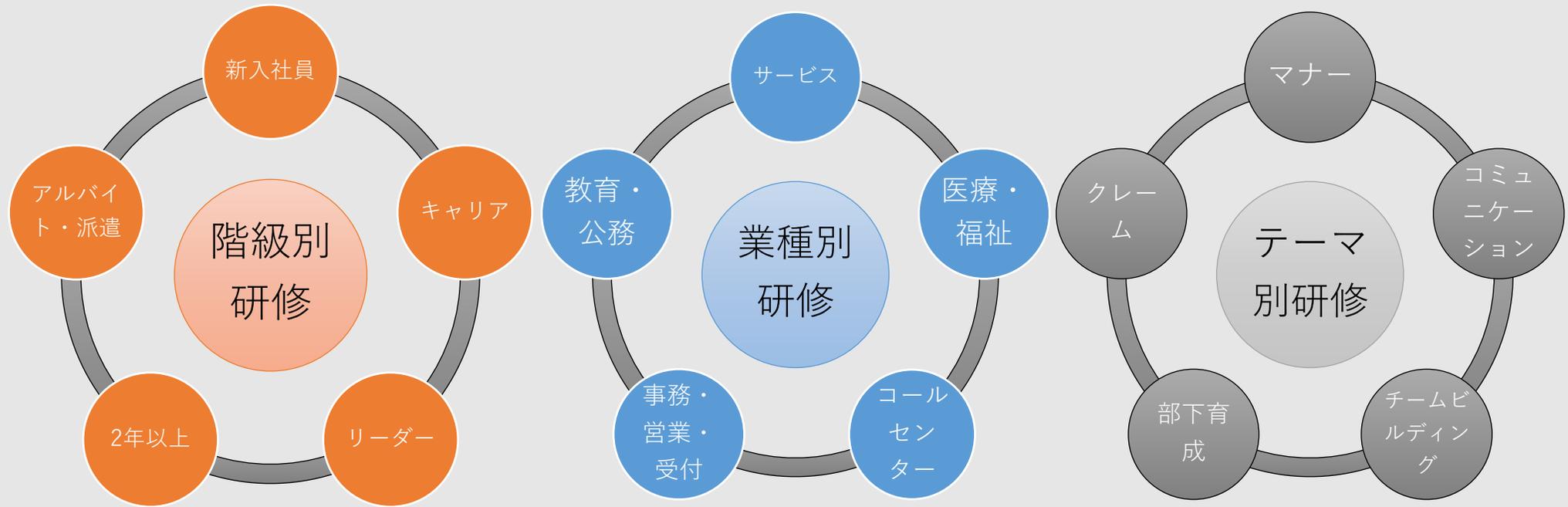
桜H.Cでは、接客に特化した研修を行っております。
お客様感動に繋げるための様々なプランをご用意しております。

～スタッフの人間力アップにお役立てください。スタッフと共に企業は成長します～

スタッフに「満足」を、お客様に「感動」を。



ご要望に応じてカスタマイズできる研修例



事業目的に近づく、課題解決に繋げる、人材育成、教育



桜H.C の研修の特徴

～おもてなしを創造する～

カリキュラム

- 貴社、貴法人のニーズと研修時間に応じたカスタマイズプログラム
- 内容に重視した実践的なカリキュラム

テキスト

- カリキュラムに基づき、研修の目的やゴールを明確化
- 実務に根差した内容
- 研修後も復習できるよう組み込まれている

研修

- 講義だけでなくワーク、ディスカッションやロールプレイングに重点を置いた参加型
- 現場を想定し、実務上のポイントを体得

- **実際の業務に即した「即効性のある」参加型研修を実施しております。**
- **何故それをする必要があるのか「理由」をお伝えしながら進める為、納得して実践していただいております。その為、「受講者が自ら考え行動する力」を養うことができます。**



研修、調査、コンサルティング契約までの流れ

お問い合わせ

- ご希望の研修、研修時間、受講者人数や調査内容などをお伝えいただければ概算いたします。
- 電話、メール対応

お見積り 打合せ

- 組織のニーズを聴き取りし、ご予算に応じたご提案をいたします。
- 電話、対面、WEB打合せ

契約、 御確認

- 受託可能業務はご依頼内容にて変わります。

* お見積り費用は0円です。お気軽にお問い合わせください。

* 関西圏以外で、対面打合せご希望の場合のみ、別途旅費交通費（実費）を頂戴しております。



出張研修の流れ（例）

講師、担当者様打合せ（1～2回）

- ご要望の把握
- 研修内容、コンテンツの提案
- 研修の方向性確認

カリキュラム作成（7日～10日）

- 研修の目的設定
- 研修内容決定
- 時間内で研修ゴールで
きるカリキュラム作成

テキスト作成（10日～14日）、プロジェクター用資料作成（必要時のみ）

- カリキュラムの内容に基づき、目的やゴールを明確化したテキストの作成
- データ納品

研修の実施

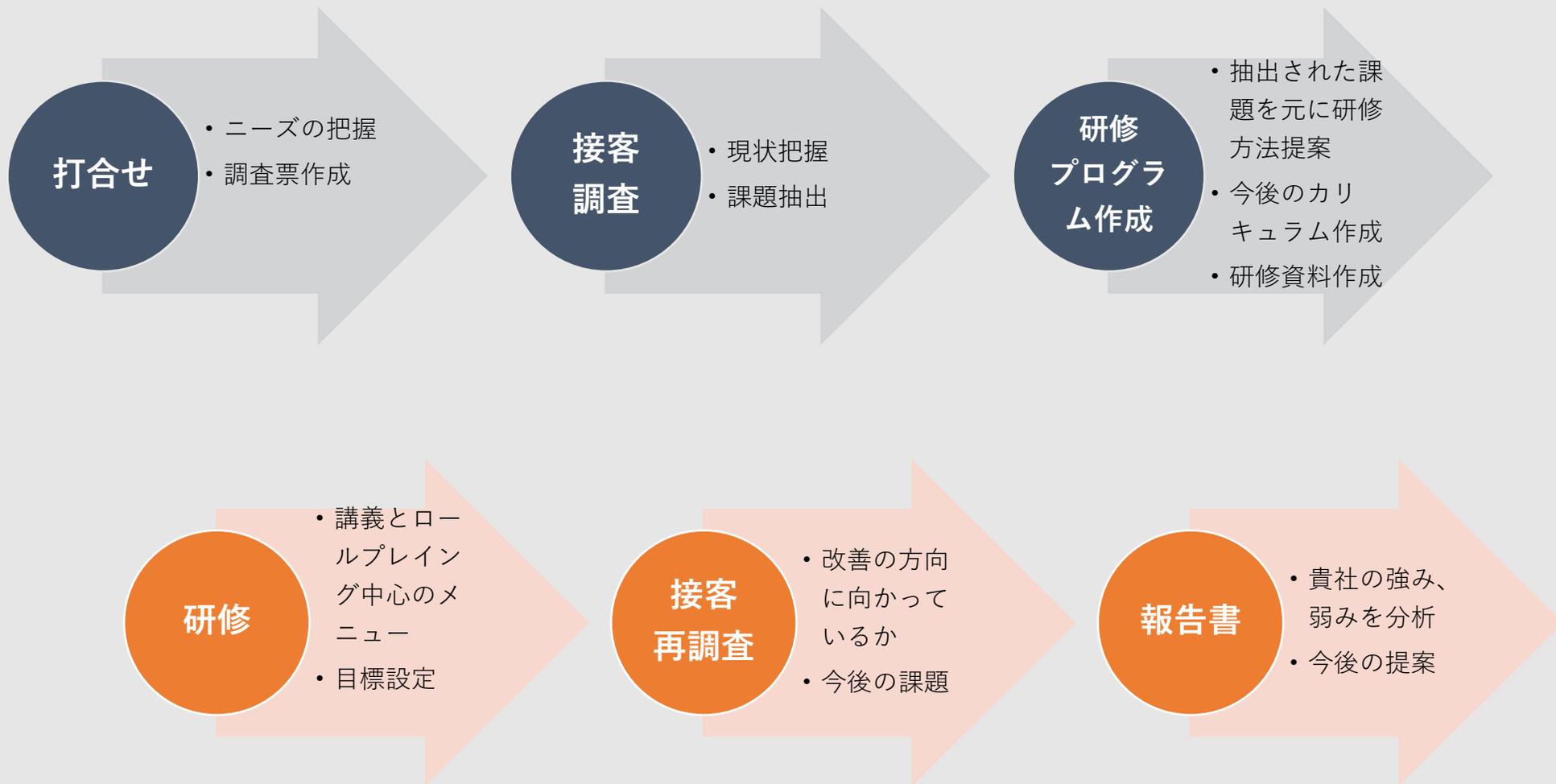
- テキストの内容だけでなくアウトプットを踏まえて研修を実施

報告書提出

- 研修後のまとめ、アンケートによる分析結果、今後の見通しなどを報告書にまとめフィードバック



接客力アップコンサルティングの流れ（例）





主な研修例

	研修例	推奨時間	内容、ポイント例
	接客サービス基礎研修	3時間～	<ul style="list-style-type: none">・どのような接客が自社にとって最高のサービスなのかを理解する・最高のサービスをするために必要な接客、残念な接客を考える
	接遇力強化研修	3時間～	<ul style="list-style-type: none">・組織における接遇の在り方、お客様心理、印象力向上、言葉遣い、ホスピタリティパフォーマンス、傾聴
	接遇電話研修	3時間～	<ul style="list-style-type: none">・電話の基本マナー、お客様意識、言葉遣い、音声表現、聴くスキル、質問スキル
	クレーム対応研修	3時間～	<ul style="list-style-type: none">・クレーム対応の心構えと手順、お客様のタイプとクレームの傾向
	言葉遣い、コミュニケーション研修	3時間～	<ul style="list-style-type: none">・正しい敬語と話し方、傾聴、質問力向上
	新入社員 (ビジネスマナー) 研修	8時間～	<ul style="list-style-type: none">・社会人としての心得、コンプライアンス、ビジネスマナー、報連相、仕事の進め方



研修費用目安（ご要望をお伺いした上で、別途お見積りを作成いたします）

	研修時間	研修費用（税別）
* 各種研修 （ご相談にて決定） * 受講者20名様迄の場合 10名様増えるごとに、 プラス30,000円頂 戴いたします	2時間	¥50,000～
	3時間	¥60,000～
	4時間	¥70,000～
	5時間	¥90,000～
	6時間	¥100,000～
	7時間	¥120,000～
	8時間	¥150,000～

* 費用内訳

- ・ 講師料
- ・ 研修事前打ち合わせ費
（契約後）
- ・ 教材作成費
（オリジナルテキスト、PDFデータ納品）
- ・ 映像資料作成費（必要に応じて）

* 別途費用 （研修費以外にかかる可能性 のある費用）

- ・ 交通費（関西圏以外）
- ・ 宿泊費
- ・ 事前調査



調査費用目安（お打合せの上で、別途お見積りを作成いたします）

研修講師がお客様として調査を行いますので、一般的なミステリーショッパーより精度の高い結果をお伝えできます。

* 接客調査（依頼料金＋調査費＋別途交通費＋調査にかかる経費）

		依頼料金： 打合せ、調査票作成、分 析報告書、（税別）	調査費（税別）
営業店舗調査 1店舗あたり		¥60,000～	20項目 15,000
			30項目 20,000
1施設 （スタッフ個別調査）	5名様まで	¥80,000～	上記×人数
	10名様まで	¥130,000～	上記×人数
	プラス5名増毎	上記＋¥30,000	上記×人数



接客コンサルティング費用目安

(お打合せの上で、別途お見積りを作成いたします)

コンサルティング例（20名様想定）

*費用に組み込まれているもの

打合せ、現状把握の為の調査、調査報告書、改善提案に基づく研修メニュー作成、月1回の研修（3か月契約で2回研修）、再調査、報告書

3か月 1か所 500,000円（税別）～

- *店舗、調査対象の広さ等で変わります。
- *交通費は別途
- *宿泊等が伴う場合は別途頂戴いたします。



桜H.C 研修カリキュラム例

～おもてなしを創造する～





接客基礎研修（3時間例）

目的



自社にとっての最高のサービスとは何かを理解する



自身のできることで理想のサービスとのギャップを埋めることができる

カリキュラム	目的	講義形式
オリエンテーション	研修の目的確認、研修の流れ	
自社における接客を考える 良い接客とは	自社における最高のサービスと自身のギャップに気づきを与える 最高のサービスがもたらす到達点を知る	講義、グループディスカッション
接客基礎知識	第一印象の重要性、印象の5原則（挨拶、表情、身だしなみ、態度、言葉遣い）	講義、ワーク
お客様意識のあるコミュニケーション	クッション言葉、依頼表現、肯定表現などをバリエーションをもって、自然に遣えるようになる	講義、ワーク
ロールプレイング		実践
今後の目標設定 (最高のサービスをするために)	研修の振り返りと疑問点をクリアにし、目標達成への意識付けを徹底する	ワーク

特徴

- ・ 責任意識、顧客満足やおもてなしサービスについて、自ら考えて行動に移す能動的な対応スキルを醸成することができます。

効果

- ・ 個々のCS意識、コミュニケーションレベルの向上が期待できます。
- ・ 一人一人の目標を明確にすることで、顧客満足向上を実現いたします。



接客力向上研修（3時間例）

目的



お客様満足からお客様感動へ繋げリピート率アップを図る

接客力向上を図り、組織全体の利益に繋げる

カリキュラム	目的	講義形式
オリエンテーション	研修の目的確認、研修の流れ	
接客意識	お客様心理を知り、お客様感動に繋がるおもてなしができる	講義、グループディスカッション
プラスαの印象力	TPOに応じた表情や挨拶で、印象力向上	講義、ワーク
目配り、傾聴	気付きの力、聴く力の向上	講義、ワーク
ロールプレイング		実践
今後の目標設定 (最高のサービスをするために)	研修の振り返りと疑問点をクリアにし、目標達成への意識付けを徹底する	ワーク

特徴

- ・顧客満足に終わらず、顧客感動に繋げてリピーターもしくは良い口コミを増やすことができます。気付きの力と聴く力で、CSだけでなくリーダーシップ向上に繋がります。

効果

- ・自社サービスを自信をもって提供することができ、リピート率アップが期待できます。
- ・人間力が高まることで、将来のリーダーを育成することができます。



接遇電話研修（3時間例）

目的



企業イメージを高める電話応対を習得する

お客様応対に求められる電話コミュニケーションスキルUP

カリキュラム	目的	講義形式
オリエンテーション	研修の目的確認、研修の流れ	
電話応対の心構え、電話の特性 お客様に求められているスタッフ像、 安心感を与える応対とは。	お客様の求める電話接遇とは何かを知り、安心感を与え る応対ができる	講義 グループディスカッ ション
電話応対3つのエチケット (第一声、保留、クロージング)	電話応対での第一声を再認識し、演習を通して顧客の心 を掴む笑声を習得する	講義 ワーク
音声表現	正しい音声表現を知り、事務的や冷たい印象にならない 話し方ができる	講義 ワーク
電話応対コミュニケーションスキル	正しい言葉遣いで高品質なサービスを提供する。話し方 と聴き方を点検し、好印象をもっていただける	講義 ワーク
研修の振り返りと目標設定		ワーク ディスカッション

特徴

- ・顧客が求めるスタッフ像を明確にしたうえで、電話でのコミュニケーション力を習得できます。

効果

- ・好感度の高い電話応対マナーを身につけ、実践することにより企業イメージと顧客満足度の向上を図ることができます。



クレーム応対研修（3時間例）

目的



クレーム応対の心構えとポイントを抑える



クレーム応対の流れを掴み、お客様をファンに変える

カリキュラム	目的	講義形式
オリエンテーション	研修の目的確認、研修の流れ	
クレームとは、クレーム応対の心構え、1次応対の重要性	クレーム応対のメカニズムを知り、1次応対の重要性を認識する	講義
顧客の思いと現状のギャップを知る	顧客の心情理解、傾聴、共感の重要性を体感する	講義 ワーク
クレーム応対を徹底マスター お客様タイプ別クレーム応対を習得する	顧客の目線に近づいて、求められている応対と現状の応対のギャップを明確にし、改善策を検討する	講義 ワーク
クレームは組織で受け止める	クレーム応対の標準化をし、お客様に失礼のない振る舞いができるようにする	実践（ケーススタディ）
研修の振り返りと目標設定		ワーク

特徴

- ・クレーム応対への苦手意識を克服し、会社の印象を決める。
- ・1次応対者としての応対スキルが身につく。

効果

- ・顧客心理への「受講者自身」への気づきを促し、意欲的に仕事に取り組む姿勢を養う。



新入社員研修（8時間例）

目的



社会人として恥ずかしくないマナーを身につける

組織の一員としての意識を高める

カリキュラム	目的	講義形式
オリエンテーション	研修の目的確認、研修の流れ	
社会人としてのマナー コンプライアンス	学生と社会人の違いを考え、組織の一員となるということ を認識する。	講義
ビジネスマナーの基本	第一印象がいかに大切かを理解し、身につける	講義 ペアワーク
社会人としての言葉遣い	敬語の必要性を理解し、正しい言葉遣いを習得する	講義 ワーク
電話対応の基本	社会人として基本的な電話対応を身につけ、お客様に好 印象を与えることができるようになる	講義 ロールプレイング
メール・ビジネス文書	社外と社内のメール、文書の書き方の違いを知る。 伝える際に最も適切なツールを使用することができる	講義 グループワーク
来客対応の基本	組織の代表としての立居振る舞いを身につける	講義 ペアワーク
報連相	報告・連絡・相談の大切さを理解し、適切にできるよう になる	講義 グループワーク
仕事の進め方	PDCAサイクル、時間管理	講義
まとめ	研修の振り返りと今後の目標設定	ワーク



桜H.C

～おもてなしを創造する～

この度は桜H.Cが行う研修、調査にご興味をお持ちいただき誠にありがとうございます。

昨今、出来るだけ人と対面せずにビジネスができるように研究が進められてきております。ホテルや、飲食チェーンでもAIロボットを使用したサービスを行う会社様が増えてきております。勿論このAIは優れた情報収集力や処理能力をもっており、この人手不足の世の中で大変素晴らしい発明だと感じております。

しかし、そもそも接客営業という仕事とは何でしょうか？私は生産者や開発者、その他その商品に関わっている人を代表して、その思いをお届けする仕事だと考えております。

その商品を求めている人に、最高の状態でお渡しする。それにはそのサービスをお届けする周囲の状態や環境、お客様の心理にも関係してきます。

そしてそれらを図ることができるのは、人でしかないと思っております。

例えば美味しいと噂のレストランで素晴らしいお料理を頂いたとしても、その提供の仕方、お味も半減するのではないのでしょうか。逆にそのお料理の提供の仕方、その商品以上の美味しさを感じることができるのではないのでしょうか。

接客する担当のスタッフは、多くの思いをお客様にお届けする仕事なんだという意識をお持ちいただきたいと存じます。

また接客に限らずただお手洗い等をご案内するだけでも、その組織のイメージができてしまうということも認識していただきましょう。AIでのご案内では、組織のイメージは浮かびません。しかし人がするご案内はその人が組織の印象になります。

それはチャンスでもあるのです。

良い印象を持っていただくと、興味をもっていただきやすくなります。

競合他社に勝ち、お客様に選んでいただくためには、そのような良い印象を与えることができるスタッフを多く輩出することだと考えます。

桜H.Cでは、「お客様のために自らスキルアップしていく力」を養うことを目的に研修を行っております。

ロールプレイングやワークを多く取り入れておりますので、明日からでも実践していただける内容となっております。

桜H.Cの研修で、貴社が益々ご発展していくことを期待しております。

代表 上田 由佳子



桜H.C

～おもてなしを創造する～



代表 上田 由佳子

日本料理店に勤め「おもてなしサービス」に興味を持つ。その後、店舗経営を経験。お客様に滞在時間をどのように過ごしていただくと、次回来店意欲が高まるのかを検証。結果、印象とコミュニケーションの大切さを実感し、リピート率70パーセントを確保。常連様の大切さを認識する。後に大手割烹チェーンで女将として「おもてなし」、次回来店につなげる「心に残るサービスの在り方」の教育と指導を担当。スタッフとお客様の両方に寄り添った「おもてなしサービス」をモットーとする。ご縁を大切に、笑顔溢れるおもてなしができる人材を早期に育成する。

自身の経験を活かし、マナー講師として多数の研修・講座を担当。
覆面調査、マナービデオ監修などおもてなしサービスの専門家として各方面で信頼いただいています。

NPO法人日本サービスマナー協会認定 特別マナー講師
NPO法人日本サービスマナー協会認定 コーチ
接客サービスマナー検定取得講座認定校
日本ユニバーサルマナー協会認定 ユニバーサルコーディネーター
桜H.C 接遇アドバイザー
日本講師協会 マナー講師
アクロステクニカルカレッジ（就労移行支援事業所） 職業相談員、マナー指導員

～メディア～

日本サービスマナー協会にて 毎日新聞 「リュックのマナーについて」取材
日本サービスマナー協会にて 読賣新聞 「発言小町」取材
日本サービスマナー協会にて 「20代が聞きたい結婚式、弔事のマナー」取材
日本サービスマナー協会にて TV「声優と夜遊び」出演
プレシャスJP 「親しき仲にも礼儀あり！知っておくべき丁寧な言葉遣い 「最強の8フレーズ」」

その他各企業様研修（年間30社以上約1000名）、マナービデオ監修、多数



桜H.C

～おもてなしを創造する～

桜H.C

住所；大阪市中央区南船場4-10-5 南船場SOHO702

Eメール；y.ueda@sakurahc.net

ホームページ；<https://sakurahc.net/>