

## 抄録

社会人として、「さりげない気配り」や「恥をかかない表現」「思いやりを込めたマナー」は必要です。また、電話応対・接遇応対では、丁寧で温かみのある対応とコミュニケーションスキルが求められます。本講演では、言葉遣い、ビジネスマナーで大切な知識、苦情対応も含めた顧客満足度を高めるためには、どのようなビジネススキルが必要かについて研修を行います。

また、職場で円滑に仕事を進めるためには、組織のルールや周囲への配慮なども必要です。事例を交えて進めていきます。

本講演は、以下の内容について進めていきます。

1. 基本的な敬語表現と言葉遣いについて
2. 相手に不快感を与えない言葉遣いとは
3. これだけは気をつけたい電話応対とクレーム電話の受け方
5. 名刺交換のポイント
4. 仕事に役立つアサーティブな話法
5. 職場での人間関係

## ◆ 講師紹介 ◆

氏名：釜岡 敬子 先生

勤務先：山陽女子短期大学

・ ・ 略歴 ・ ・

### 【最終学歴】

広島大学大学院社会科学部研究科マネジメント専攻博士課程後期単位取得満期退学  
(マネジメント修士)

### 【職歴】

広島 YMCA 専任講師・広島 YMCA ビジネス専門学校専任講師・広島 YMCA ビジネス  
専門学校就職指導室主任を経て、現在は、山陽女子短期大学 教授

2008年～2012年 京都聖母学院短期大学 准教授

2012年～2020年 四天王寺大学 経営学部 准教授

2020年～ 山陽女子短期大学 教授

### 【非常勤講師（現在）】

広島修道大学非常勤講師

池坊短期大学非常勤講師

### 【講師歴】

2000年～2017年 鈴峯短期大学オープンカレッジ講師

2009年 修大再チャレンジプログラム第3回チャレンジ講演会講師

2010年～2011年 修道大学オープンアカデミー講師 「マナーとコミュニケーション」

2018年～2019年 特定非営利法人 大学コンソーシアム大阪 インターンシッププログラム  
事前研修講師 「マナー講座」 その他講師歴多数

### 【所属学会】

秘書サービス接遇教育学会、日本ビジネス実務学会、日本マネジメント学会、日本キャリアデザ  
イン学会、日本リメディアル教育学会、初年次教育学会、日本企業経営学会、大学マネジメント  
研究会会員

### 【論文】

「学習意欲を高める双方向コミュニケーションの研究」「学生の主体性を引き出す教育方法の研  
究」「キャリア教育における資格取得講座の位置づけについて」「働き方改革が女性のキャリア  
に及ぼす影響」「多様な働き方を推進する働き方改革の一考察」その他多数