



2020 年度

# 接客ロールプレイング担当者養成（特別）講座

## 接客ロールプレイング担当者養成（特別）講座（全 1 日）カリキュラム

このような方に  
受講をおすすめ  
します！

- CS 活性化の一環として接客ロールプレイング大会を効果的に実施したい方
- 接客ロールプレイング担当者として進め方や指導の仕方に難しさを感じる方
- 接客ロールプレイング大会で上位入賞者を出したい方

### □ オリエンテーション

- 本講座の目的と背景(コア人材の育成の必要性)
- 講座概要(講座の流れ)

### □ 接客ロールプレイングの考え方

- 昨今の接客ロールプレイング大会事情
- 企業の取組み

### □ 接客ロールプレイング担当者の役割と実践

- 今、なぜ接客ロールプレイングか
- ロールプレイングを目指すべき教育計画に活かす
- 自社内(SC 内)のロールプレイングのあり方

### □ 接客ロールプレイング指導の実際

- 接客サービスの構成要素 「人柄力」を高める

- 「個性」を引き出す指導スキルを学ぶ
- 審査項目から指導ポイントを見極める

### □ 接客ロールプレイング大会の傾向と対策

- 効果的な指導のあり方
- 教育担当者はプロデューサー的センスが必要
- 商品の選び方、見せ方のポイント

### □ こんな時どうする？(タイプ別指導法)

- 個々人の個性を大切にしたい
- プライドが高いスタッフ(アドバイスを聞き入れない)
- 予選会ではよい出来だったのに、普段はもっとできるのに
- 大会に勝っだけが目標になっている

### □ まとめ

※実習重視のため、内容をアレンジする場合があります。



株式会社エデュカール 代表取締役  
一般社団法人  
「人材教育インストラクター協会」代表理事

### 幡地 嘉代

研修・コンサル実績 1,300 社超、受講者数延べ 33 万人超と、  
あらゆる業界の CS 活動の講演・公開講座を多数実施。体験に

基づく生の声や指導の実績が網羅されている内容にアンコールの声も多く(満足度 98.75%、  
レポート率 99%)、情熱あふれるコンサルタントとして、全国各地にファンを持つ。

一般社団法人 日本ショッピングセンター協会主催「接客ロールプレイングコンテスト全国大会」  
など全国の主要なロールプレイング大会で専門審査員や大会アドバイザーを歴任。



株式会社エデュカール  
人材教育コンサルタント 矢野 美奈子

百貨店で婦人服販売を経験した後、和食レスト  
ランチェーン店にてトレーニングセンターチーフトレー  
ナーとして活躍し、CS及びES向上に貢献。その  
後、子会社としての教育研修会社社立上げに伴い

移籍、接客販売業を中心にサービスコンサルティングを多数手がける。  
SCをはじめ、官公庁、大学等教育機関、ホテル、病医院、金融  
など、活躍の場は多岐にわたる。現在は、エデュカール講師として  
各種研修に登壇、覆面調査員として調査及び改善施策の提案と  
コンサルティングを手がける他、プロダクトマネジメント課の責任者として、  
講師及び調査員の育成、研修プログラム及びコンテンツ開発、  
覆面調査及びES調査の設計、教育ビデオの監修等へ携わる。

2020 年度 第 7 回 2020 年 5 月 8 日(金)

開催日程 第 8 回 2020 年 6 月 12 日(金)

開講時間

10:00~18:00

受講料  
会場

¥33,000 (テキスト代、消費税込み)  
株式会社エデュカール セミナールーム  
(新横浜駅より徒歩 1 分)

受講をご希望の方は裏面の申込書にご記入の上、  
右記連絡先まで FAX にてお申し込みいただくか、  
各担当営業に直接お申し込みください

一般社団法人 人材教育インストラクター協会

担当:新井

FAX:045-473-6752