



一般社団法人

人材教育インストラクター協会

EDUCATIONAL INSTRUCTOR ASSOCIATION (EDIA)

CS活性化のNEXT STAGEへ

人を育てる指導者を養成し、あらゆる組織の活性化を支援する

2022年度

# 接客ロールプレイング担当者養成講座

少数精鋭の  
個別指導で  
確かな体得へ！

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



## 接客ロールプレイング担当者養成講座 カリキュラム予定

### オリエンテーション

アイスブレイク

講座概要(講座の流れ)

### 接客ロールプレイングをCS・ES活性化に活かす

接客ロールプレイングが現場カアップにつながる理由

接客ロールプレイングに期待できること

### 教育担当者としての役割

ロールプレイングを目指すべき教育計画に活かす

具体的なサポートのあり方「何をサポートできるのか」

### SC協会ロールプレイングコンテストを知る

具体的な大会ルールの理解

近年のSC接客ロールプレイングコンテスト

支部大会における入賞者傾向

### 審査項目別トレーニングポイント

審査項目別のトレーニングポイントを理解する

### 「個性」を引き出す指導スキルを学ぶ

TA(交流分析)から指導ポイントを見つける

### 競技者への具体的なフォロー

予選出場前の具体的なサポートの実践

—Let's Training!

### 総合監修



株式会社エデュカール 代表取締役 **幡地 嘉代**

一般社団法人

「人材教育インストラクター協会」代表理事

CS/ES活性化・ソリューションコンサルタントとして39年、あらゆる業界の人材リソースマネジメントを手掛けるエデュカールのトップ講師である。人材リソースマネジメントの一つの手段でもある「接客ロールプレイング」においても、型にはまらず、その人らしさを引き出す熱い指導が、記録と記憶に残るエデュカールのロールプレイング、圧倒的な上位入賞者実績をつくりあげてきた。

一般社団法人日本SC協会主催の大会をはじめ、各社大会において、「審査項目・審査基準の構築」「支部および全国大会審査員」「大会アドバイザー」等を歴任しており、教育ツール開発も多く手掛ける。幡地メソッドによる上位入賞者は全国400名を優に超え、現場に変化をもたらす指導、競技者の人生までも変える指導に多くの喜びの声をいただいている。近年は「接客ロールプレイング専任インストラクター」の指導にも尽力しており、幡地メソッドとスピリットを受け継ぐ多くの講師がエデュカールにて活躍している。

### 登壇講師



株式会社エデュカール **央戸 美奈子**

人材教育コンサルタント

「人材教育インストラクター協会」理事

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。現在は、エデュカール講師として各種研修に登壇、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。

### 開催日時・受講料

集合スタイル ※1

(会場：エデュカールセミナールーム)

7時間研修

**5月25日(水) 10:00~18:00 ¥35,000 (税別)**

オンラインスタイル ※2

(Zoom)

5時間研修

**5月27日(金) 13:00~18:00 ¥30,000 (税別)**

※1 会場は新横浜駅より徒歩3分

※2 スマホやパソコンからご参加いただけます (Wi-Fi環境での受講をお勧めします)

受講をご希望の方は裏面の申込書にご記入の上、下記連絡先までメール・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：落合・二木(フタツギ)

TEL:045-534-6777 FAX:045-473-6752 Mail:edia@educare-a.co.jp

公開講座の詳細・お申込みはこちら ▶



EDIA公開講座

検索

URL <http://edia.or.jp/>



## 公開講座Q&A

Q 申込書を送るだけで、受講できるの？

A はい、受講できます。  
お申し込みを受け付けましたら、当協会より受講票をお送りします。受講票が届かない場合は、お問い合わせください。

Q 急に受講できなくなったらどうするの？

A 受講者変更の場合は、お早めに当協会へお知らせください。キャンセルの場合、開講日の1週間前以降はキャンセル料金を申し受けます。

Q 受講料はいつ支払うの？

A 開講日の1週間前までに指定口座にお振込みいただきます(受講票にて詳細をご案内します)。

※最小遂行人員6名に満たない場合、また諸般の事情により開講を中止する場合がございます。あらかじめご了承願います。

### 公開講座メール・FAXお申し込み専用用紙

講座名： 接客ロールプレイング担当者養成講座

受講料(税別)： 25日【7時間研修:35,000円/1名】 27日【5時間オンライン研修:30,000円/1名】

公開講座のお申込みは今すぐこちらから ▶

お申込URL <https://educare-cloud.net/edia2022-entry/>



受講日	<input type="checkbox"/> 第8回 2022年5月25日(水) 集合スタイル 10:00-18:00 <input type="checkbox"/> 第9回 2022年5月27日(金) オンラインスタイル 13:00-18:00	
御社名(SC名)		
ご住所	〒	
申込みご担当者	[所属]	[氏名]
ご連絡先	TEL:	FAX:
E-mailアドレス		
受講人数	名	
請求書送付方法	<input type="checkbox"/> メール送付を希望 <input type="checkbox"/> 原本の郵送を希望	
[ご請求書送付先] ご住所 御社名・部署名 ご担当者名	〒	[御社名] [所属]      [氏名]

受講者お名前	フリガナ	所属・役職	E-mailアドレス
	氏名	男・女( )才	
	フリガナ	所属・役職	E-mailアドレス
	氏名	男・女( )才	

お申し込み  
お問い合わせ

一般社団法人 人材教育インストラクター協会 担当：落合・二木(フツギ)

〒222-0033 横浜市港北区新横浜3-6-12 日総第12ビル 8F

E-Mail : edia@educare-a.co.jp

TEL : 045-534-6777 / FAX:045-473-6752