

# 「CS理論と接遇」指導者フォローアップ

～ CS接遇指導に磨きをかける ～

## Ⅱ

### 専門研修 ステップアップ研修

#### 目的

職場においてCS（顧客満足）視点の接遇を実践するため、研修指導者の資質向上、成長支援を図ります。

#### 内容

「CS理論と接遇」指導者のフォローアップ 【本田 幹枝】

- 「CS理論」の考え方と研修の効果的な進め方 ～振り返り～
- 接遇指導技法の実際
- 事例研究・情報交換  
～問題解決、改善に向けて～

#### 準備物

別途ご案内いたします。

#### 研修PR

当研修所の新規採用職員研修科目「CS理論と接遇」の認定指導者（講師）向けのブラッシュアップです。職場での接遇指導や自治体での講師実践に活かしていただけます。

#### 対象・日程等

対象者：「CS理論と接遇」認定指導者  
※特に令和7年度当該指導者認定者を推奨

日程：別途ご案内いたします。

定員数：20人程度

場所：東北自治総合研修センター

受付時間：別途ご案内いたします。

#### 講師

ほんだ みきえ  
本田 幹枝

宮城県市町村職員研修所 調査研究員



#### 経歴

昭和60年塩竈市奉職。令和5年より現職。  
平成7年、現在の宮城県市町村職員研修所設立に際し、研修開発、企画・運営に関わる。以来、当該認定指導者としてCS接遇、コミュニケーション、職員としての心構えなど実践者の立場で、同研修所、官公庁、病院、学校などで研修講師、職場指導者育成支援などを担う。また現在は、公益財団法人菅野美術館評議員、社会福祉法人千賀の浦福祉会理事として、地域活動にも参画。

○資格

- ・日本エンアグラム学会会員、同学会認定ファシリテーター
- ・JADPキャリアカウンセラー、同シニアキャリアカウンセラー、GCS認定コーチ

#### タイムスケジュール

別途ご案内いたします。