

新入  
若手

# メール&ビジネス文書 電話応対マナー講座



社会人基礎力となるビジネスEメールとビジネス文書、電話応対について基本ルールとマナーを学び、ビジネスを円滑に進めるためのスキルを習得します。

日時

4月21日(金)  
10:00~17:00

講師

株式会社インターナショナル エア アカデミー  
東 久美子 氏

会場

福岡商工会議所  
会議室

※会場地図は受講票と一緒に送ります。

受講料

会員 15,430円  
一般 22,630円

1994年、株式会社インターナショナル エア アカデミーに入社。年間300件におよぶ研修や講演の、営業・企画・運営・講師を努める。その他、イベント司会・婚礼司会にも携わる。「心のこもった挨拶」「さわやかな笑顔」「身だしなみ」「感じのよい言葉遣い」「スマートな態度」といった「マナー五原則」を徹底指導。また事例を取り入れた電話応対・来客応対の実技指導を行う。2014年、常務取締役役に就任。プレイングマネージャーとして、学生募集活動、研修講演講師、タクシーコンシェルジュ業務受託事業を行っている。



## 講座内容

### 1. ビジネスEメールの基本

- ①Eメール送信時のマナー
- ②Eメールの基本フォーム
- ③Eメールの基礎知識
- ④返信時のマナー

### 2. ビジネス文書の基本

- ①作成する上での注意点
- ②社内文書の基本フォームとポイント
- ③社外文書の基本フォームとポイント
- ④封筒・はがきの宛名の書き方

### 3. 電話応対の基本

- ①電話のマナー(第一声・保留)
- ②言葉遣い(敬語・決まり文句)
- ③音声表現(発音・発声・滑舌)
- ④聴くスキル(効果的な聴き方)
- ⑤状況を把握する質問のスキル
- ⑥受け方・かけ方のロールプレイング

### 4. 講座の振り返り

……メール&ビジネス文書・電話応対に  
関して意見交換とまとめ

※都合により講座内容を変更する場合がございます。予めご了承ください。

## ★研修後の成果

- ・社会人としての基礎力が身に付き、ビジネスマナーに自信が持てるようになる。
- ・演習や実技を通して体得したものをビジネスに活かすことができる。
- ・周りからの信頼が増し、良好な人間関係を築けるようになる。

お問い合わせ 福岡商工会議所 会員サービス本部 検定・企業研修グループ  
TEL:092-441-2189 FAX:092-414-6206  
URL: <http://www.fukunet.or.jp/jinzaisaiyo/training/>

◆ お 申 込 方 法 ◆

◆定員  
35名 ※定員になり次第締め切ります

◆対象者  
新入社員・若手社員

◆受講料（税込、資料費・昼食費を含む）  
福商会員 15,430円  
特商・一般 22,630円

◆お申込み・お問い合わせ先

福岡商工会議所 検定・企業研修グループ  
〒812-8505 福岡市博多区博多駅前2-9-28  
TEL:092(441)2189  
FAX:092(414)6206  
<http://www.fukunet.or.jp/jinzaisaiyo/training/>  
HPからもお申込みできます

※規定人員に満たない場合は中止することもございますので、あらかじめご了承ください。

下部の参加申込書に必要事項をご記入の上  
FAXにてお申し込み下さい。

平成29年4月14日（金）締切  
お申込はお早めをお願いいたします。

申込受付後、FAXまたはメールにて  
申込受付完了のご案内と請求書を郵送します。

受講料は、開催日一週間前迄に下記のいずれかの  
銀行にお振込下さい。（振込手数料はご負担下さい）

福岡銀行 博多駅前支店（普）2330584  
西日本シティ銀行本店営業部（普）3253689  
【名義】福岡商工会議所 企業研修センター  
※西日本シティ銀行の支店名・口座番号が変更になりました。お振込の際は、ご注意ください。

ご入金確認後、開催日一週間前程度に  
『受講票（会場案内）』をお送りします。

※開講日一週間前からのキャンセルについては、  
受講料はご返却いたしかねますのでご了承ください。

FAX:092(414)6206

4/21 『メール&ビジネス文書・電話応対マナー講座』 参加申込書

会社名			会員 (No. )・非会員
所在地	〒	業 種	
TEL		社 員 数	人
FAX		資 本 金	万円
連絡担当者	氏 名	部 署 ・ 役 職	
	e-mail	請 求 書	要 ・ 不 要
受講者氏名（フリガナ）	年齢	部署・役職	受講者氏名（フリガナ） 年齢 部署・役職

受講料 \_\_\_\_\_円（\_\_名分）を \_\_\_\_\_月 \_\_\_\_\_日に 福岡・西日本シティ 銀行に振り込みます。  
※ご記入いただいた情報は、商工会議所からの各種連絡・情報提供のために利用するほか、セミナー参加者の実態調査・分析のために利用することがあります。

※この講座を何で知りましたか。

会議所ニュース  DM（案内チラシ）  福岡商工会議所ホームページ  その他（ \_\_\_\_\_ ）