

登国観第 3-2 号  
令和 5 年 3 月 28 日

事業所代表者 各位

(一社) 登別国際観光コンベンション協会  
会 長 唐 神 昌 子  
登別商工会議所  
会 頭 木 村 義 恭

新規採用職員接遇研修の開催について (ご案内)

春暖の候、各事業所におかれましてはますますご清栄のこととお慶び申し上げます。

日頃から、協会の運営にあたりご理解ご協力を賜り厚くお礼申し上げます。

さて、長引いたコロナ禍は全国的に感染者が減少する中、マスク着用が自己判断に委ねられた他、5類への引き下げが決定するなど終息に向けた動きが続いております。

こうした中、当協会としても観光需要回復に向けた本格的な取組を積極的に展開する予定ですが、その第一弾として登別商工会議所との共催により「新規採用職員接遇研修」を次のとおり開催することとしました。

講師に、ANA ビジネスソリューションの「矢川美恵子」氏をお迎えし「社会人・接遇者として心構え」を中心に開催いたしますので、この機会に是非受講されますようご案内申し上げます。

記

- 1 開催日時 令和 5 年 4 月 10 日 (月) 11 時 00 分
- 2 開催場所 登別市観光交流センター「ヌプル」 2 階 多目的室 A
- 3 開催要項 別 紙
- 4 申込先 (一社) 登別国際観光コンベンション協会事務局 担当：大野  
※別紙申込書により FAX 若しくは e:mail にてお申し込みください。  
FAX : 0143-84-3303  
e:mail [k.oono@noboribetsu-spa.jp](mailto:k.oono@noboribetsu-spa.jp) (大野 薫)
- 5 申込期限 令和 5 年 4 月 5 日 (水)

## 新規採用職員接遇研修開催要項

### 1 主催者

(一社) 登別国際観光コンベンション協会  
登別商工会議所

### 2 開催日時

令和5年4月10日(月) 午前11時00分(10分前に会場にお入り下さい。)

### 3 開催場所

登別市観光交流センター「ヌプル」 2階 多目的室A  
登別市登別港町1丁目4番地9 (TEL0143-50-6602)

### 4 研修対象者・定員

登別国際観光コンベンション協会及び登別商工会議所に所属する企業新規採用職員  
定員40名

### 5 研修内容・タイムスケジュール

- |                |                      |
|----------------|----------------------|
| (1) 社会人としての心構え | 11時00分～12時00分        |
| (2) 昼食休憩       | 12時00分～13時00分        |
| (3) 接遇者としての心構え | 13時00分～13時50分(10分休憩) |
| (4) 実技         | 14時00分～15時00分        |

### 6 研修講師

ANA ビジネスソリューション研修講師  
矢川 美恵子(やがわ みえこ)氏  
講師略歴～別紙

### 7 申込先

(一社) 登別国際観光コンベンション協会事務局  
別紙申込書によりFAXにてお申し込みください。  
FAX番号 0143-84-3303

### 8 申込期限

令和5年4月5日(水)

# 講師略歴

## 矢川 美恵子 (やがわ みえこ)

1979年 ANA (全日本空輸株式会社) に客室乗務員として入社  
国内線・国際線のチーフパーサーとして乗務  
品質の評価を行うと共に品質向上策策定に関与  
2000年より客室乗務員管理職 (インフライトマネージャー) として組織運営・人材育成に従事  
2008年～2012年 客室乗務課長となり、600名の組織長として組織管理及び管理職育成に従事  
2012年～ANAビジネスソリューション研修講師  
2020年～札幌学院大学特任教授 (専門分野ホスピタリティ・マネジメント)

### 担当プログラム

接遇&ビジネスマナー・医療現場の接遇マナー・新入社員(職員)研修  
チームビルディング・クレーム対応・CS/ES講演・ユニバーサルマナー研修

### 主な研修先

サービス業・運輸・情報通信業・商業 (卸、小売) ・金融・保険業・不動産業  
教育機関・行政機関・協会/団体



# 新規採用職員研修申込書

令和 年 月 日

(一社) 登別国際観光コンベンション協会 宛  
(FAX 0143-84-3303)

企 業 名

担当者氏名

電 話 番 号

1 参加者氏名

2 参加者氏名

3 参加者氏名