

# 【株式会社さくらコミュニケーションズ 実施セミナーメニュー】

☆60分 から対応させていただきます☆

## ◆全業種対応型

「おもてなし」「組織に育むおもてなしの心」  
「コミュニケーションのスキルアップ」  
「社会人としての心構え／新入社員・若手研修」  
「人材採用のポイント／面接時の心得と対人判断力」  
「人材育成の秘訣（やる気→その気→本気の法則）」  
「職場の活性化／働きがいのある職場を作るポイント」  
「職場で活かせるストレス・コントロール」  
「職場で活かせるモチベーションを高める方法」  
「職場で活かせる心を健康に保つためのメンタルヘルス」  
「職場で活かせるコーチングの手法」  
「職場で活かせるカウンセリングの手法」  
「職場の風土活性化改革／今日から一人で出来る手法」  
「職場の風土活性化改革／プロジェクトによる手法」  
「職場の風土活性化改革／コンテストによる手法」



## ◆店舗の総合力を高めることをお考えの組織へ向けて

「お店としてのブランド力を高めるには」  
「お客様に好感を持たれる魅力的な販売員とは」  
「今の時代に欠かせないチームワーク力を高めるための秘訣」  
「サービスからおもてなしへスキルアップさせることとは」  
「クレーム対応／納得していただくことと感動していただくこと」  
「参謀役となるスタッフの育て方」「ユーモアカの高め方」

## ◆店舗の活性化、営業販売力を強化をお考えの組織に向けて

「今日からできる！お店の活性化のポイント」  
「今日からできる！お店の売上を伸ばす秘訣」  
「お客様を感動させるお店作り」  
「江戸しぐさから学ぶ繁盛しぐさ」  
「入りやすいお店、売れるお店」  
「ディスプレイの秘訣」「ラッピング」  
「クチコミの仕掛け方」  
「店長が知っておくべきマーケティング知識」



## ◆ブランド開発・再構築をお考えの組織に向けて

「ブランドとは何か？その作り方とは」  
「自分ブランドとは何か？その作り方とは」  
「経営者ブランドとは何か？その作り方とは」  
「地域ブランド構築」「食のブランディング」



## ◆活性化／工場見学体制の構築をお考えの組織に向けて

「工場見学者を受け入れて成功させるための秘訣」  
「見学者はここを見ている！失敗しない工場見学体制の進め方」

## ◆活性化／5 S 活動を行う組織に向けて

「組織に活気を呼ぶ5 S活動とは」  
「5 S活動の行き詰まりと打開策」



## ◆経営者へ向けて

「自分の会社の経営戦略の作り方」  
「経営参謀をいかに育てるか」  
「広報戦略の進め方」



## ◆ISOマネジメントを行う組織へ向けて

「ISO運営をシラケさせないための手法」  
「失敗しないISOシステムの構築」

## ◆起業家へ向けて

「女性の起業・創業時の心構えについて」  
「NPO法人の果たす社会的な役割と設立する際の心構え」

## オーダーメイドセミナー

ご要望の主旨でセミナーを承りますので、  
何なりとお申し付けくださいませ！

ご連絡・お問合せ先 **080-3128-4378** (担当：いでもり)

＜時代の要請にお応えする大好評セミナーのご紹介＞

株式会社コンサルジェント「研修堂」「経営堂」契約講師（講師数430人中 月間アクセスランキング第一位 連続獲得講師）が担当します

「あそこは感じが悪い…」、そんなクチコミが瞬く間に広がってしまう時代に「おもてなし」は必要不可欠です！

＜信頼と実績＞ おかげさまで既に全国で500講義を達成しました！

# 『おもてなし』セミナー

日本の老舗に受け継がれてきたノウハウが学べる全国で大人気のセミナーです！  
『おもてなし』を発揮するために必要な3つのポイントを分りやすくお伝えします

☆このような機会（ブランディング）には特におすすめです

- 企業・店舗・施設などの販売員・接客サービス係・接遇スタッフの育成の際に
- 自治体・観光協会・商工団体によるまちづくり・地域振興プロジェクトの際に
- 国体・博覧会・イベントなどの開催が決まり、訪問者が激増することに備える
- 映画・テレビドラマ・番組のロケ地に決まり、訪問者が激増することに備える



「おもてなし」は組織の中で限られた優秀な方（たとえばカリスマ店員のような）だけが行えばいいというものではなく、「集団（企業・店舗・自治体・地域等）」という組織全体で相手をおもてなすことが求められます。当社では従業員や店舗スタッフのモラルアップによる企業・店舗ブランドの向上や、県外・市外からの訪問者に対する市民の対応力アップによる自治体・地域ブランドの向上を支援させていただきますので、是非当セミナーの開催をご検討いただければ幸いです。全国各地を訪問させていただいておりますので、宜しくお願い申し上げます。（古川智子）

当セミナーの講師は、創業320年の江戸の老舗店で従業員教育の責任者を務め、最先端の人材開発スキルを持つ大手コンサルティング会社と行政組織向けの接遇研修における筆頭格の会社で経験を積んだ後、(株)さくらコミュニケーションズを設立した「古川智子」が担当します。年間200回を越すセミナーの講師を務め、誰もが笑顔になる魔法のロールプレイは大好評です。

※老舗の語源の由来…老舗は、動詞「為似す・仕似す（しにす）」に由来し、「しにす」は「似せる」「真似てする」などの意味。江戸時代になると家業を絶やさず守り継ぐ意味となり、長年商売をして信用を得る意味で用いられるようになった。（語源由来辞典）



## 『おもてなし』セミナー 主幹講師 古川智子からのご挨拶



皆様、こんにちは！「おもてなし」セミナーの講師を務めさせていただいております株式会社さくらコミュニケーションズの古川智子と申します。

今日の日本人は「モノの満足」に加えて「心の満足」を強く求めるようになりました。相手の心を満足させることは、相手の心を感動させることです。つまり、**対応する側の対応力は「顧客満足」よりも更に上のレベルの「顧客感動」や「顧客狂喜」の域を目指せるものでなければならなくなりました。**それには、マニュアル化された「サービス」を行っているだけでは、もはや不十分ということになり、それ以上の「おもてなし」を行うことが求められております。

人は「おもてなし」をされると「またあのお店（あの地域）に行ってみたい」「他のところへ行っても、他の誰かに会っても、何か物足りない…」と感じます。その逆に、おもてなしが出来ないと「なんだ、あのお店（あの地域）は！ひどい！」と、永遠に悪い印象を持ち続けられてしまいます。

当セミナーでは、「おもてなしとは一体何か」「おもてなしを行うための3つの心構え」について分りやすくご説明させていただきます。更に「おもてなしをするために必要となる基本マナー」についてもチェックを行う入念なセミナーですので、クライアント様や受講者の方から**「若い方からご年配の方に至るまで全ての方に大変分りやすかったです！」**「**派手なパフォーマンスではなく、いかに基本が大事であるか強く認識することができました**」と、高い評価をいただいております。

是非とも弊社の「おもてなし」セミナーの開催を皆様の組織でご検討していただければ幸いです。全国何処にでも足を運ばせていただきますので、何なりとお申し付けくださいませ。（古川智子）

＜時代の要請にお応えする大好評セミナーのご紹介＞

株式会社コンサルジェント「研修堂」「経営堂」契約講師（講師数430人中 月間アクセスランキング第一位 連続獲得講師）が**担当します**

☆あらゆる業種・業界に対応しています☆

＜今日から職場で活かせるコミュニケーションスキルアップ講座＞

国内唯一の「ユーモアアプローチング コンサルタント 古川智子」による

# 『ユーモア アプローチング』セミナー

おもてなしをやり続けるために必要な7つのスキルの一つ『ユーモア』

楽しい人間関係を築くためにユーモアは不可欠です☆

ユーモア力の高め方を学び、人間関係力・営業力・交渉力を高める！

部下・スタッフのユーモア力の高め方も学べる大充実のセミナーです！



深刻な不況が長続きする中で、先行きが見えにくい今日の商売・ビジネスにおいて「笑う門には福来る」こそ、まさに今求められていることです。苦しいときこそユーモアが求められ、ユーモアのある人の周りは笑顔が生まれます。笑顔のあるところには人が自然に集まります。人が集まると運気が上がり、繁盛に直結します！ユーモアについて学ぶことは、上司が部下を管理する上で非常に役立ちますので、経営者・管理者には特におすすめの内容です。まさに今のような時代が求めている待望のセミナーです！

## ●セミナーのカリキュラム

①ユーモア アプローチングとは何か

②自己分析（チェックシート使用）について

③ユーモア力をアップさせるためのポイント

④部下のユーモア力を高めるためには

⑤心の持ち方について



当セミナーの講師は、創業320年の江戸の老舗で従業員教育の責任者を務め、(株)さくらコミュニケーションズを設立した「古川智子」（認定心理カウンセラー）が担当いたします。同講師は、現在国内で最も多く「おもてなし」セミナーを開催しており、楽しく身につくロールプレイは大好評です。「誰もが笑顔になる魔法のセミナー」と呼ばれ、年間200回を越す講演・セミナーを全国で開催している古川智子を、是非ご用命ください。



＜時代の要請にお応えする大好評セミナーのご紹介＞

株式会社コンサルジェント「研修堂」「経営堂」契約講師（講師数430人中 月間アクセスランキング第一位 連続獲得講師）が担当します

認定心理カウンセラーによる

# 『コーチング』セミナー

目標を達成するために、その人に対して「おもいやりの気持ち」を持って 何をするか

コーチングとは相手の可能性を発見して、それを引き出すために  
相手の行動を促す最上級のコミュニケーションです。

あなたの下で働く従業員、職員、部下の方を

「その気」→「やる気」→「本気」にさせていくためのノウハウをポイントで学ぶ  
経営者、管理職、リーダー、店長、現場責任者の皆様におすすめのセミナーです。



「名プレイヤーの影に名コーチあり」といいますが、最近ではスポーツ界のみならずビジネスの世界においても「コーチ」の存在が非常に重要になりました。組織が目的を達成し続けるためには、単独で成果を出す人よりも、部下を育てることが出来る人の方が人材価値が高くなったからです。このセミナーでは、認定心理カウンセラーの「古川智子」がメイン講師を務め、**分かりやすい「コーチングの仕組み」**の解説と、大切なスキルである傾聴(相手の話を聞く)のロールプレイや基本的なケーススタディが盛り込まれており、「明日から使える**コーチングセミナー**」として大人気です。コーチングはお子様に対しても効果的です。是非セミナーの実施をご検討くださいませ。

## ◎ 「コーチング」セミナー【基本カリキュラム】

①コーチングとは ②コーチングの仕組み ③コーチング技術を磨くロールプレイ ④ケーススタディコーチング

当セミナーの講師は、創業320年の江戸の老舗で従業員教育の責任者を務め、(株)さくらコミュニケーションズを設立した「古川智子」(認定心理カウンセラー)が担当いたします。同講師は、現在国内で最も多く「おもてなし」セミナーを開催しており、楽しく身につくロールプレイは大好評です。「誰もが笑顔になる魔法のセミナー」と呼ばれ、年間200回を越す講演・セミナーを全国で開催している古川智子を、是非ご用命ください。



＜信頼と実績＞ 全国各地で年間200講演を行う「古川智子」による大人気セミナーのご案内

従業員満足度を高める

# 『組織に育むおもてなしのこころ』



「おもてなしのこころ」とは「相手を思いやる気持ち」です。

つまり、従業員満足度を高めるには、組織（職場）に「おもてなしのこころ」を育まなければなりません。組織内に「おもてなしのこころ」を育むことが出来れば、信頼関係が強化され、チームワークが良くなりますので自ずと業績も向上しますが、育むことが出来なければ組織内の人間関係はギスギスして、業績も悪化の一途です。

このセミナーでは、「組織におけるおもてなし」とはどのようなことなのか、どのように従業員・スタッフに「おもてなしのこころ」を育ませるのかについて分かりやすく講義を行わせていただきます。経営セミナーとしても最適ですので是非、開催をご検討くださいませ。



## ●セミナーのカリキュラム

- ①職場における「おもてなし」とは
- ②「おもてなし」をやり続けるために必要な7つのスキルとは
- ③今すぐのできる「おもてなし」（実習）
- ④「おもてなしのこころ」を職場で育む方法と経営者・上司の心得（良い風土の作り方）

当セミナーの講師は、創業320年の江戸の老舗で従業員教育の責任者を務め、(株)さくらコミュニケーションズを設立した「古川智子」（認定心理カウンセラー）が担当いたします。同講師は、現在国内で最も多く「おもてなし」セミナーを開催しており、楽しく身につくロールプレイは大好評です。「誰もが笑顔になる魔法のセミナー」と呼ばれ、年間200回を越す講演・セミナーを全国で開催している古川智子を、是非ご用命ください。



※老舗の語源の由来…老舗は、動詞「為似す・仕似す（しにす）」に由来し、「しにす」は「似せる」「真似てする」などの意味。江戸時代になると家業を絶やさず守り継ぐ意味となり、長年商売をして信用を得る意味で用いられるようになった。（語源由来辞典）



＜時代の要請にお応えする大好評セミナーのご紹介＞

株式会社コンサルジェント「研修堂」「経営堂」契約講師（講師数430人中 月間アクセスランキング第一位 連続獲得講師）が担当します



あらゆる企業・店舗・組織に通用する待望のプラン！現在大人気です！

# 『モチベーションアップ』セミナー

個人の心の中に強いモチベーションをつくる

自ずと「モチベーションマネジメント」についても学べる大好評セミナーです



深刻な不況が長続きする中で、先行きが見えにくい今日の商売・ビジネスにおいては、モチベーションを自分で高めることが出来る方が、業績を向上させることが出来ると言えます。**モチベーションが高いレベルで安定することで精神的に安定し、安定した業務が遂行され、その結果として業績も向上**します。モチベーションのアップとは即ち目的意識を向上させることにつながりますので、自分の能力開発を継続的に行うためのスキルとして身に付きます。経営層の方はもちろん、管理者の方におかれましても、人材の開発と組織運営の向上のために当セミナーは大変有効です。

## ●セミナーのカリキュラム <モチベーションチェックシートを使用します>

- ①モチベーションとは何か
- ②モチベーションの自己分析について
- ③モチベーションアップのための5つの方法



当セミナーの講師は、創業320年の江戸の老舗で従業員教育の責任者を務め、(株)さくらコミュニケーションズを設立した「古川智子」(認定心理カウンセラー)が担当いたします。同講師は、現在国内で最も多く「おもてなし」セミナーを開催しており、楽しく身につくロールプレイは大好評です。「誰もが笑顔になる魔法のセミナー」と呼ばれ、年間200回を越す講演・セミナーを全国で開催している古川智子を、是非ご用命ください。



＜時代の要請にお応えする大好評セミナーのご紹介＞

株式会社コンサルジェント「研修堂」「経営堂」契約講師（講師数430人中 月間アクセスランキング第一位 連続獲得講師）が担当します

あらゆる企業・店舗・組織に通用する待望のプラン！企業風土改革の基本となる人間関係力を高める！

# 『コミュニケーション スキルアップ』セミナー

良好な人間関係を築くために必要な大人気セミナーです



コミュニケーションとは、言葉や表情、あるいはジェスチャーなどを媒体として、感情・意思・思考・知識などの情報を相手へ伝え、相手から受け取るものです。コミュニケーションが上手くいくと、全ての物事は好転しますが、逆に上手くいかないと物事は悪化し、人間関係も悪くなり、関係を修復することが難しい状態になってしまいます。当セミナーでは、チェックシートを用いて自分自身の性格（行動パターン）を改めて理解し、コミュニケーションスキルをアップさせるための自己努力を促します。職場内の雰囲気向上と、対外的なクレームを未然に防ぐことになり自社の評判を高めることに確実につながるセミナーですので、是非、ご検討ください。

## ●セミナーのカリキュラム <自己分析チェックシートを使用します>

- ①コミュニケーションとは何か
- ②非言語的コミュニケーションとは
- ③コミュニケーションの2つのポイント
- ④組織におけるコミュニケーションの特徴
- ⑤コミュニケーションスキルアップのための自己分析



当セミナーの講師は、創業320年の江戸の老舗で従業員教育の責任者を務め、(株)さくらコミュニケーションズを設立した「古川智子」(認定心理カウンセラー)が担当いたします。同講師は、現在国内で最も多く「おもてなし」セミナーを開催しており、楽しく身につくロールプレイは大好評です。「誰もが笑顔になる魔法のセミナー」と呼ばれ、年間200回を越す講演・セミナーを全国で開催している古川智子を、是非ご用命ください。



＜時代の要請にお応えする大好評セミナーのご紹介＞

株式会社コンサルジェント「研修堂」「経営堂」契約講師（講師数430人中 月間アクセスランキング第一位 連続獲得講師）が担当します

あらゆる企業・店舗・組織に通用する待望のプラン！現在大人気です！

# 『チームワークの強化』セミナー

チームワーク力を高めることで最強の組織が作られる



最初からまとまっているチームはありません。目的・目標が設定されてチームは初めてまとまり始めます。つまり、一人では達成が困難な目標を持って初めて「皆で助け合わなくては」という理解が生じるものです。このセミナーでは、良いチーム・悪いチームの特徴を知り、組織の目的・目標を達成するにはチームワークが重要であることを学びます。チームワークには、お互いに思いやりを持てる人間力が必要になり「コミュニケーション力」が重要となります。それは「相手を知ること」であり、そのためには、まず「自分自身を知ること」が大切です。セミナー内では、チェックシートを利用して自己を振り返り、自分の行動パターンを理解することでコミュニケーション力を高め、チームワークの強化へと結び付けます。

- セミナーのカリキュラム<チェックシート使用> ①チームワークとは何か ②良いチーム、悪いチームの特徴とは ③人を動かす5つの力（専門性、人間性、返報性、一貫性、恐怖心：厳しさ） ④マチュリティー・レベルを理解する



当セミナーの講師は、創業320年の江戸の老舗で従業員教育の責任者を務め、(株)さくらコミュニケーションズを設立した「古川智子」（認定心理カウンセラー）が担当いたします。同講師は、現在国内で最も多く「おもてなし」セミナーを開催しており、楽しく身につくロールプレイは大好評です。「誰もが笑顔になる魔法のセミナー」と呼ばれ、年間200回を越す講演・セミナーを全国で開催している古川智子を、是非ご用命ください。



＜時代の要請にお応えする大好評セミナーのご紹介＞

株式会社コンサルジェント「研修堂」「経営堂」契約講師（講師数430人中 月間アクセスランキング第一位 連続獲得講師）が担当します

あらゆる企業・店舗・組織に通用する待望のプラン！現在大人気です！



# 『クレーム対応の基本』セミナー

クレーム対応の基本を学ぶことは、お客様に満足度を与える接客スキルが身に付くことになり、企業・店舗・組織に対する信用・信頼が高められます



クレーム対応を上手に行わないと、その企業・店舗・組織の悪評が一瞬で世の中に流れてしまう時代になりました。このセミナーでは、クレーム対応とは結果としてお客様に満足度を与えることが出来なければ全く意味がないことをきちんと認識して、クレーム対応には基本的なプロセス（①お詫びをする、②事実確認をする、③代替案・解決策を提示する）があることを学びます。また、今まで経験したクレームと、クレームが起きそうな事例を検証して解決策を考え、お客様が不快に感じることを学びます。誠意のこもったお詫びの言葉を伝える技術が身に付き、クレームの再発防止のポイントが基礎から学べますので、クレーム対応でお悩みの方、店舗ブランドを高めたい方に最適です。

- セミナーのカリキュラム
- ①クレーム対応とは何か
- ②不快な気持ちとは
- ③クレーム対応の基本プロセス
- ④クレーム事例検証
- ⑤クレーム対応の第一声を徹底する
- ⑥組織的なクレーム対応のポイント



当セミナーの講師は、創業320年の江戸の老舗で従業員教育の責任者を務め、(株)さくらコミュニケーションズを設立した「古川智子」(認定心理カウンセラー)が担当いたします。同講師は、現在国内で最も多く「おもてなし」セミナーを開催しており、楽しく身につくロールプレイは大好評です。「誰もが笑顔になる魔法のセミナー」と呼ばれ、年間200回を越す講演・セミナーを全国で開催している古川智子を、是非ご用命ください。



## <時代の要請にお応えする大好評セミナーのご紹介>

株式会社コンサルジェント「研修堂」「経営堂」契約講師（講師数430人中 月間アクセスランキング第一位 連続獲得講師）が担当します



企業の大・小を問わず、従業員を雇用すれば教育が必要となります。しかし、それぞれの事業所の業務に必要な教育は出来ても、社会人としての自覚やマナー教育にお悩みではないでしょうか。これに対応するセミナーです。



**職場での基本的な態度、仕事への取り組み方、社会人・職業人としての自覚を学ぶ！**  
**<貴事業所・貴店を背負う人材育成のためのセミナー>**



# 『新入社員・若手社員の戦力化』セミナー

新入社員向けのビジネスマナー研修にも最適に対応しております。

基本的なマナーを再度研修しようとお考えの人事・従業員（職員）教育ご担当者の方へ  
「現在の自分達のマナーに問題はないか…」について、この機会に再チェック・再教育を！



どんな業種でもお客様を「不快」にする言動で接したとしたら、その組織（会社）は遠からず必ず衰退することになるでしょう。お客様に対して適切で親切な対応をしてくれる方の組織は、素晴らしい組織、教育のいき届いている組織というイメージをお客様に与えます。苦情電話の対応でも、テキパキとお客様の心にさわやかな印象を与えて処理してくれる方のいる組織は企業イメージを高めます。各々の組織がしのぎを削る「よいサービス・情報の提供・商品の開発」などについては常に改善が行われており、中でも品質、価格の面で他と差別化をすることは、もはや非常に難しくなりました。このような時に、莫大な経費をかけることなく、他と差別化できるオンリーワンの手段が「マナー」です。当セミナーのプログラムは、新入社員・若手社員を戦力化するために基礎となる「マナー」を磨き、その上で全ての活動の真髄である「コミュニケーションスキル」を実習を通じて身につける内容です。是非ご検討の程、宜しくお願いします。

◎ **社会人としての基本マナー【研修カリキュラム】**（テキストはポイントが分かりやすく簡潔です）

- ①第一印象 ②表情とアイコンタクト ③挨拶・返事上手になる ④正しい姿勢 ⑤丁寧な仕草 ⑥身だしなみ  
⑦話し方 ⑧敬語の使い方 ⑨電話対応 ⑩効率的な仕事の進め方 ⑪コミュニケーション ⑫おもてなしとは



講師は、創業320年の江戸の老舗で従業員教育の責任者を務め、最先端の人材開発スキルを持つ大手コンサルティング会社、自治体向けの接遇研修における筆頭格の会社で経験を積んだ後、(株)さくらコミュニケーションズを設立した古川智子が担当致します。「明るく・確実に」をモットーとしたロールプレイング指導には定評がありますので、是非ご検討願います。