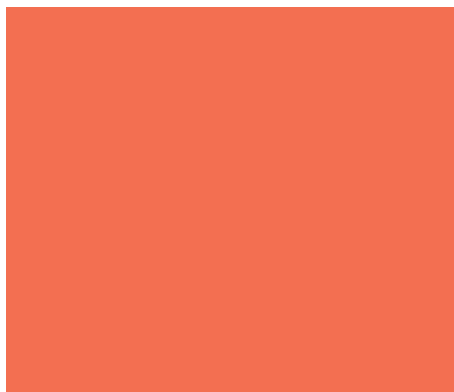




「顧客満足向上」人材育成研修の ご紹介



人材育成をサポートするための、 カスタマー研修・ビジネススキル研修・マネジメントスキル研修等のご提案

■録画実習により自身の強みを知る

営業パーソン研修

対象者 営業パーソン

録画実習により自身の強みを知り、
成果に繋げるビジネスコミュニケーションを実践トレーニングいたします。

主な研修内容 講師 伊藤 洋子、尾崎 葵、村野 亜古

営業の成果は「第一印象」と「提案力」で決まります。
本研修では、営業に欠かせない傾聴・共感・提案スキルを録画実習で実践的に習得し、自分の強みを可視化。
信頼を生むコミュニケーションへと磨き上げ、成果につながる営業スタイルを確立します。

■地域に根ざしたお客さまとの密接な関係づくりのために

接点力強化研修

対象者 ガス業界のお客さま接点従事者 など

地域のお客さまとの密接な関係づくりに必要とされる接点スキルのコツと提案話法スキルを
ロールプレイングにより、実践トレーニングいたします。

主な研修内容 講師 伊藤 洋子、田崎 朋子、園田 千恵、尾崎 葵、寺迫 寛子

お客さまとの信頼関係を深めるために必要な、訪問時のマナーなどの基本動作や作業説明・提案話法を習得します。
お客さまと打ち解けるスキル、傾聴・共感、ガス機器提案につなげる話法まで、接点对応の実践力を
ロールプレイングで強化。ガス業界の営業パーソンが、現場で成果を出すための接点力を高める研修です。

■研修用電話機（音声録音機）による実践トレーニング

電話対応力向上研修

対象者 電話受付従事者、新入社員、若手社員 など

研修用電話機（音声録音機）を使用し
「知っている」から「できる」へ効果的にトレーニングいたします。

主な研修内容 講師 伊藤 洋子、尾崎 葵、村野 亜古

録音機能付きの研修用電話機を使い、自身の話し方を客観的に振り返りながら、第一声・言葉づかい・信頼構築
の基本を実践的に習得します。
プロ講師の具体的なフィードバックにより、信頼を生む電話対応力を着実に強化。電話受付の質を高めたい方
から、新入社員・若手社員まで幅広く効果を発揮する研修です。

■電話によるクレーム初期対応を学ぶ

クレーム対応研修

対象者 電話対応従事者、お客さま接点担当者、
若手・中堅・リーダー層 など

クレーム（ご指摘）をきっかけに、
一層お客さまと信頼関係を構築する話法スキルを学びます。

主な研修内容 講師 伊藤 洋子、田崎 朋子、園田 千恵、尾崎 葵、寺迫 寛子

クレーム（ご指摘）に対し、お客さまのご心情を正しく受けとめ、ご納得につなげる話法スキルを体系的に学ぶ
研修です。傾聴・共感・謝罪・感謝の基本ステップを、録音機能付き研修用電話機の実践トレーニングで確実に
定着。クレームを信頼構築のチャンスへ変えたい電話対応者・接点担当者・若手～リーダー層に最適です。

■コーチング手法によりマネジメントを学ぶ

マネジメント研修

対象者 リーダー層

GM、チームリーダー、
新入社員受け入れ前の社内トレーナー（指導員）育成としても大変効果的です。

主な研修内容 講師 伊藤 洋子、尾崎 葵

心理的安全性の高い職場づくりに不可欠なリーダーシップと、部下の仕事の成果を高めるコーチングを学ぶ研修
です。「1on1ミーティング」のコツや、人を動かす「ペップトーク」、世代別アプローチまで、マネジメントの実践
力を総合的に強化。リーダー層から社内トレーナーまで、部下育成に悩む方に最適の実践型プログラムです。

■明日の仕事に活かせる実践的なスキルを学ぶ

新入社員研修

対象者 新入社員、若手社員 など

ビジネスマナーの基本を
「知っている」から「できる」へ実践トレーニングいたします。

主な研修内容 講師 伊藤 洋子、田崎 朋子、園田 千恵、尾崎 葵、山田 知香

新入社員がまず身につけるべきビジネスマナーの基本、「第一印象」「敬語・言葉づかい」「来客・訪問マナー」を、
実践形式で習得する研修です。ロールプレイングを通じて、ビジネスマナーを「知っている」から「できる」へ
確実に定着。ガスエネルギー業界で実績豊富な講師陣が、明日から活かせるスキルへと導きます。

■ガスエネルギー業界で多数の実績

プロフェッショナル講師陣による教育・研修

営業・接点力、CS向上、電話対応力・クレーム対応、マネジメント・新入社員等、年代・階層別のビジネススキルやマネジメントに関わる研修をお客さまニーズに応じて実施いたします。

講師紹介

航空業界、外資系ハイブランドホテル等でCS マナーに精通し、ガスエネルギー業界、東京ガスグループさま等で多数研修実績あるプロフェッショナル講師陣が多数在籍しています。



伊藤 洋子 講師 (チーフコンサルタント)

大手研修会社の専任企業研修講師として、BMW Japan、麒麟ビール、みずほ銀行等のCS教育研修に携わる。受講者には自分の強みと弱みに気づきを与え、強みを引き出し高めていく実践型トレーニングを実施。

現在は、東京ガス(株)さま、東京ガスネットワーク(株)さま研修センターでCS講座の講師など東京ガスグループでのCS、営業接点力、コーチングによるマネジメント研修などに従事。安全大会講演、CS講演など、講演実績も多数。



尾崎 葵 講師



寺迫 寛子 講師



村野 亜古 講師



山田 知香 講師

ご要望に合わせた柔軟なカリキュラムのご提案

半日/一日講座、出張講座、弊社研修会場開催など、お客さまのご希望に応じたカリキュラムのご提案、お見積りをさせていただきます。

お問い合わせ

株式会社エフ・ユー 研修事業グループ TEL : 050-1871-0880 (直通) CS研修担当 : 山田



株式会社 エフ・ユー

〒103-0026 東京都中央区日本橋兜町 13-2 兜町偕成ビル本館7階

TEL : 03-5623-7007 FAX : 03-5623-7008

URL : <https://f-you.co.jp>



2026.1