

～最高に輝く、かけがいのないモーメント(瞬間)を創りだす～

人材開発オフィス エムズモーメント教育コンテンツ

販売のプロ・おもてなしのプロを育て続けて20年

【大手老舗百貨店で学び・教えたコミュニケーション術+重役秘書の接遇力】

×

【米国ウォルト・ディズニー社で身につけたおもてなしスキル】で

御社の課題を解決致します！



人材開発オフィス M'S Moment(エムズモーメント)では、「対人コミュニケーション」「おもてなしマインドの醸成」「組織の活性化」「セルフ・プレゼンテーション」を中心に、クライアントの皆様が「抱える課題」と、研修終了後に期待する「教育効果」をお聞きし、最大効果を引き出すことを目的に、様々なコンテンツを組み合わせ、研修・講演を実施する「ソリューション教育」をご提供しております。

Profile



人材開発オフィス エムズモーメント
代表 川地 美仲子

【担当研修】

- ・アンガーマネジメント研修
- ・ダイバーシティ研修
- ・ワークライフバランス/女性活用研修
- ・セルフ・プレゼンテーション研修
(表情・立居振舞・姿勢他)
- ・ビジネスマナー研修
- ・コミュニケーション研修
- ・プレゼンテーション研修
- ・パワハラ研修
- ・クレーム対応研修
- ・おもてなしマインド研修
- ・電話対応・接客研修
- ・接客販売スキルアップ研修
- ・接客英会話研修

など

1969年生まれ。大学卒業後、株式会社名古屋三越入社。特選衣料品販売を経て、入社2年目にして役員秘書に抜擢。入社4年目には三越グループ 全従業員の中の9名に選ばれ、海外駐在員としてウォルト・ディズニー社に出向。日本代表アンバサダーとして、米国のコミュニケーションスキルやおもてなし精神をディズニーユニバーシティで学ぶと同時に、各国から訪れるゲスト（お客様）や、地域住民へ日本の風習・文化を伝える役割も担う。帰国後、高級宝飾品ブランドの店長職を5年任された後、本社人事部にて採用教育担当の管理職として新卒・既卒社員の採用、社員教育を一手に任される。

出産・育児休職を経て復帰。CS（顧客満足）向上担当の手腕を認められ、育児勤務者として初の役職者に。その後顧客政策担当に異動。経営戦略業務の傍ら、新サービス特別開発プロジェクト「NEST」のプロジェクトディレクターの任命を受け、4年間栄店全部門からの若手社員の選抜・育成・新サービス創造を任せ、数々の施策を打ち出しテレビ・マスコミにも多く取り上げられる。

その後、出店企業の販売員も含めた全従業員の接客力・販売力を向上させるための教育・施策を任せると共に、三越伊勢丹グループ全社施策としての「顧客満足最大化」にむけたビジネスコンサルティング（約60ゾーン）をすべて任される。

現状の課題を踏まえ、顧客視点でのビジネス構築・販売指導を得意とし、その手腕は三越伊勢丹グループ内でも大きく評価され、全社全店の経営層への講演会にも複数回登壇。中日新聞、中部経済新聞等の新聞各紙や三越伊勢丹グループ社内誌にもその活躍が広く紹介される。

2017年、勤続25年の節目と共に独立。ディズニー社で学んだ「お客様が『最高の喜びを心から感じる瞬間』＝ディズニー・モーメント・・・を創造する」という精神に感動し、あらゆる分野・あらゆる人にその瞬間を体験してもらいたいという願いを込めて、人材開発オフィス エムズモーメント設立。現在に至る。

【資格】

中小企業庁認定 ミラサポ支援専門家（店舗戦略／販売力／接客力向上・おもてなし施策）

一般社団法人日本アンガーマネジメント協会認定

アンガーマネジメント講師／アンガーマネジメント 叱り方トレーナー

日本サービスマナー協会認定講師 アサーティブコミュニケーション講師

日本コミュニケーショントレーナー協会認定 コーチング1級／心理カウンセリング1級

J-shine認定 小学校英語指導者資格者（TOEIC840点・英語検定準1級・国連英検B級）

公益財団法人 日本英語検定協会（英検）二次面接試験 面接官

企業様向け 職能別教育 ご参考例



<若年層教育>

若年層教育では、インプット主体であった「学生」意識から、アウトプットが重要となる「社会人」としての意識へと、スムーズに移行・定着させていくことが重要だと考えます。

新しい世界への扉を緊張と不安をもって開いた彼らのモチベーションをおとすことなく、自律的に活躍できる人材へと育成していくためにも、体験型の研修を通じ、納得性を高め、定着を図ります。

【コンテンツ一例】

研修内容	新人研修	講座時間	1～2日
カリキュラム案	①社会人として働くということ ～仕事とは？～ ②社会人として守るべき会社のルール 挨拶・出退勤のルール・欠勤のルール他 ③社会人として守るべき社会のルール ④相手に好印象を与える5要素と立居振舞 ⑤ビジネスマナー ⑥電話対応のスキルとマナー		

研修内容	新人フォローアップ研修	講座時間	終日
カリキュラム案	①自分の働き方に目をむける ～入社から現在までの仕事の棚卸し～ ②今だからこそ求められるビジネスパーソンとしての資質・力とは？ ③仕事力強化（名刺交換・ビジネスマナー・立振舞い・敬語・文書・手紙のルール） ④対応力強化（好印象を与える電話対応・報／連／相と感謝のスキルアップ） ⑤自己分析で働き方の精度を高める ～自己改革とDO宣言～		

研修内容	「社会人としての立居振舞」研修	講座時間	90分～
カリキュラム案	①印象を決める「対応の5要素」 ②第一印象を高める笑顔と表情筋トレーニング ③デキる社員の立居振舞（お辞儀・指し示し方・歩き方他）		

研修内容	「ビジネスマナー」研修	講座時間	120分～
カリキュラム案	①ビジネスマナーとは？ ②名刺交換のルール ③対応のマナーと序列 ④ビジネスパーソンとしての言葉遣い ⑤ビジネス文書のルール		

研修内容	「電話対応スキル」研修	講座時間	120分～
カリキュラム案	①電話対応で気をつけること ②電話対応に相応しい「声音」とは ③電話対応のビジネスマナー基本ルール ④正しい敬語とクッション言葉 ⑤電話対応マナー ステップバイステップ		

研修内容	「前向き思考を身につけるリフレーミング」研修	講座時間	60分～
カリキュラム案	①リフレーミングとは？ ②自己分析をしてみよう～「強み」「弱み」の確認 ③実践！リフレーミング ④仕事の割り振り方を考える		

研修内容	「プレゼンテーション」研修	講座時間	90分～
カリキュラム案	①何のためにプレゼンテーションをするのか？ ②相手に伝わる話し方のスキル ③アイコンタクトとボディランゲージ ④効果的に伝える方法		

<中堅社員・リーダー・管理職研修>

組織の担い手として自らの業務スキルを高めつつ、リーダー・マネジメントとして最適な部署運営を行うことが求められる人材です。

自ら導き出す／チームで考えるワークを中心とした研修で、「気づき」を促し、組織の活性化と個々の充足を両立していくための講座・講演等をご提供いたします。



【コンテンツ一例】

研修内容	新任管理職研修	講座時間	終日
カリキュラム案	①理想の管理職に求められる要素とは？ ②今、企業と管理職に何が求められているか ～本質の変遷について～ ③管理職に求められる「力」 ④管理職に必要な11の要件 ⑤あなたのマネジメント傾向 ⑥最適なチームを築き上げるため ～PMリーダーシップ論 他～		

研修内容	イライラに振り回されない「アンガーマネジメント」研修	講座時間	90分～
カリキュラム案	①アンガーマネジメントとは何か？ ②何故、現代社会はイライラするのか？ パワハラ傾向とは？ ③問題となる4つの怒りとは？ ④怒りは二次感情 ⑤怒りの対処法 3つの暗号 ⑥イライラを伝染させないために		

研修内容	良好な人間関係を築き上げる「アサーティブコミュニケーション」研修	講座時間	120分～
カリキュラム案	①管理職に求められるコミュニケーションスキルの重要性 ②何故今、組織にアサーティブが必要なのか？ ③win-winを築くアサーティブコミュニケーションスキル ④自己表現タイプと心理的ポジション ～攻撃的・受け身の・作作的・アサーティブ ⑤アサーティブに伝えるDESK法 ⑥ケースワークとロールプレイング		

研修内容	大切な部下・後輩の「叱り方」研修	講座時間	90分～
カリキュラム案	①叱るべきか？叱らざるべきか？ ②理想の上司・先輩とは？ ③叱り方のルール ④上手に叱るステップとは？ ⑤ネガティブワードの変換とラポール		

研修内容	コミュニケーションを高める「会話力向上」研修	講座時間	90分～
カリキュラム案	①会話に求められる要素 ②相手の心理に基づく共感ベース（ラポール）の作り方 ③誠実に話を聴く姿勢とは？ ④相手の会話を引き出すテクニック ⑤やっつけはいけない！会話のルール		

研修内容	「クレーム」対応研修	講座時間	90分～
カリキュラム案	①クレームとは？ ②最近のクレーム傾向 ③クレームで相手が伝えたい事とは？ ④クレームを聴く姿勢 ⑤クレームをうまく収めるステップとは？ ⑥対応する際に気をつけるべきこと		

研修内容	「相手に伝わるプレゼンテーションスキル」研修	講座時間	90分～
カリキュラム案	①プレゼンテーションの手段と目的 ②こんな話し方は嫌われる プレゼンテーションに必要な要素 ③相手に伝わる話し方スキル ④戦略的に伝える重要性		

研修内容	今さら聞けない「ビジネスマナー」研修	講座時間	90分～
カリキュラム案	①あなたのビジネス度は？ ②ビジネスマナーとは？ ③使えていますか？正しい敬語 ④応対のマナーと序列の確認 ⑤文書のマナー 手紙のマナー ⑥ビジネスシーン、こんな時どうする？		

<女性活用>

女性は企業にとっても大切な財産です。しかしライフステージの折々において、そのキャリアを見つめ直す時期が、男性に比べて多いことも事実です。女性が輝けば会社も輝き、女性が活躍出来れば、会社も発展します。組織活性化に欠かせない女性のパワーを最大限引き出し、更に活躍していけるようサポートをいたします



【コンテンツ一例】

研修内容	女性のキャリアアップ研修	講座時間	1日
カリキュラム案	①何故働くのか？を考える ②目指す自分はどこにある？ ③求められる自分、求める自分 ～私分析 ④女性としてキャリアを築くということ ⑤素敵な女性でいつづける 表情筋トレーニングと笑顔レシピ ⑥イライラお局にならないための、 「働く女性のアンガーマネジメント」		

研修内容	「できる女性のセルフ・プレゼンテーション」研修	講座時間	90分～
カリキュラム案	①素敵女子でいつづける表情筋トレーニングと笑顔レシピ ②「できる私！」の立居振舞 (お辞儀、立ち/座り姿勢、歩き方、マナー他)		

研修内容	素敵な女性でいつづける「前向き思考のリフレーミング」研修	講座時間	60分～
カリキュラム案	①リフレーミングとは？ ②自己分析をしてみよう～「強み」「弱み」の確認 ③実践！リフレーミング ④プラスの視点で自分・家族・同僚・上司を見直そう		

研修内容	「働くママの心構え」研修	講座時間	90分～
カリキュラム案	①子育てしながら働くということ ②素敵に働くママでいるための定義 ③自分の中のギャップ・周りとのギャップ ④働くママとして注意すべきこと ⑤仕事と家庭の両立はできる！		

研修内容	「働くママのためのアンガーマネジメント」研修	講座時間	120分～
カリキュラム案	①アンガーマネジメントとは？ ②素敵なママの考え方 ③ママ！いつも怒ってる・・・ 家族にそう言われたいためのアンガーマネジメント ④イライラの原因を考える ⑤怒った時の対処療法・体質改善 ⑥家族みんなが笑顔でいるために必要なこと・必要でないこと		

研修内容	「働くママを抱えるご主人様の心構え」研修	講座時間	90分～
カリキュラム案	①子育てしながら働くということ ②働くママの一日 ③ストレス・イライラの原因は？ ④夫・パパに求めることとは？ ⑤ワークライフバランス		

研修内容	「働くママを抱える上司の心構え」研修	講座時間	90分～
カリキュラム案	①もしも部下に時短勤務者が入ったら ②働くママの一日 ③特別扱いと配慮の違い ④働くママのやる気を引き出すマネジメントとは？		

<CS向上・おもてなし>



CS（顧客満足）は、働き方自体を「自分本位の視点」から、「お客様本位の視点」に転換させる必要があります。また、古来日本に脈々と受け継がれてきた「おもてなしの心」も、「相手本位の思考」と「無条件の献身」に基づく行動が必要になります。どちらもお客様が何をしてもらったら嬉しいのかをしっかりと考え、体現できるようにすることで、CS向上、おもてなしマインドの醸成に繋がります。

【コンテンツ一例】

研修内容	「CS（顧客満足）向上」研修	講座時間	120分～
カリキュラム案	①CSとは？ ②顧客視点で考える ③CSを向上できる企業とは？ ④わたし達が提供すべきコト ⑤あるべき姿と具体的行動		

研修内容	「おもてなしマインド」研修	講座時間	180分～
カリキュラム案	①感動体験を考える ②おもてなしとは？ ③おもてなしを体現する立居振舞と笑顔レシピ ④非言語コミュニケーション ⑤サービスとおもてなしの違いの効用 ⑥二歩先に行くおもてなし ⑦お客様視点で考える		

研修内容	「お客様の購買心理とコンサルティングセールス」研修	講座時間	90分～
カリキュラム案	①満足は何から生まれるか？ ②購買心理を考える ③そのときわたし達は？ ④顧客本位の接客をするために ⑤その場で終わらせない接客にするために		

研修内容	おもてなし力を高める「会話力向上」研修	講座時間	90分～
カリキュラム案	①おもてなしを感じられる会話とは？ ②相手の心理に基づく共感ベース（ラポール）の作り方 ③誠実に話を聴く姿勢とは？ ④相手のニーズを引き出すテクニック ⑤やってはいけない！会話のルール		

研修内容	「顧客満足度を高めるDMの書き方」研修	講座時間	90分～
カリキュラム案	①レターの種類とその役割 ②顧客心理に基づく最適なお届け日とは？ ③書き方の5つのポイント ④良い書き方 悪い書き方		

研修内容	「おもてなし電話対応スキル」研修	講座時間	180分～
カリキュラム案	①「笑声」で話すには ②電話対応に相応しい「声音」 ③滑舌トレーニング ④電話対応のマナー基本ルール ⑤正しい敬語と ⑥電話対応マナー クッション言葉 ステップバイステップ		

《研修事業》（実績一例）

【従業員教育】

日本政策金融公庫 岡崎支店様

岡崎市商工会議所様

東春信用金庫様

三重県商工会連合会様

三重県川越町職員組合様

株式会社カメヤマテック様

株式会社ユーテック様

株式会社ミエテック様

株式会社丸和製作所様

友池産業株式会社様

株式会社キクチメガネ様

株式会社朝明精工様

フォルックスワーゲン三重北店様

株式会社京阪百貨店様

株式会社近畿日本ツーリスト中部様

株式会社バローホールディングス様

中部薬品株式会社様

マツガネ台幼稚園様

中日新聞社文化芸能局文化センター部

有限会社マルシェ様

三井住友信託銀行様

株式会社ホーユー様

【講演】

名古屋南ロータリークラブ様

トーツフィールドエンジニアリング株式会社

春日井市障害者福祉をすすめる会様

春日井市手をつなぐ会様

有限会社 しら河(ひつまぶし) 様

中部大学 キャリア支援課様

「職場の『和』力と顧客満足を高めるアンガーマネジメント研修」「女性創業セミナー」

「新入社員ステップアップ研修2017」[2018新入社員マナーUP研修]「2018新入社員人間力UP研修」

「女性創業セミナー」（顧客のターゲットティングとマーケティングの重要性）

「お客様の心を掴んで離さない接客術」

「アンガーマネジメント入門研修」

2017/2018「管理職研修」（アンガーマネジメント）（アサーティブコミュニケーション）

「管理職対象メンタルヘルス研修」（ストレスコントロールとアンガーマネジメント）

「リーダー職以上対象 交渉力・営業力を高めるための会話術」研修

2017/2018「管理職研修」（管理職に求められる資質・ビジネスコミュニケーション・コーチング）

（アサーティブコミュニケーション・ポジティブシンキング）（チームビルディング・営業力強化）

2017女性管理職対象「違いを知って組織に活かすコミュニケーション術」（男女脳・リフレーミング）

2018女性一般職対象「アサーティブコミュニケーション」研修

2018管理職対象「リーダー力を高めるためのコーチング研修」2019～2020「チームビルディング」

管理職対象「組織と個人を充実させるアンガーマネジメント 感情のコントロール法」

「おもてなし力向上研修」「お客様の購買心理と効果的な営業トーク術」「アンガーマネジメント研修」

「新入社員研修」（マナー力向上）

「おもてなし研修」「コミュニケーション力向上研修」「顧客固定化のメソッド」

「ビジネスマナー研修」「美しい立居振舞とお茶の入れ方とマナー研修」

「新入社員教育」（ビジネスマナーと社会人としての意識）

「新入社員教育」（ビジネスマナーと社会人としての意識セミナー・電話対応の基礎）

「保育士のためのビジネスマナーとCS（顧客満足度）向上セミナー」「笑顔と表情筋トレーニング」

栄中日文化センター様

「おもてなし研修」「クレーム対応研修」「リフレーミング研修」「アンガーマネジメント研修」

「電話対応のスキルアップ研修」「コーチング研修」「組織活性化のコミュニケーション」

「調剤薬局でのおもてなし接客メソッド」

「お客様満足向上研修」

「ビジネスマナー研修」「接客対応研修」

「アンガーマネジメント～組織活性化のための感情コントロール」

社員・協力企業対象「顧客満足度を高めるアンガーマネジメント」

「イライラや怒りの感情をどうコントロールするか」

「手をつなぐ！心もつなぐ！アンガーマネジメント～感情のコントロール～」

「お客様と仲間と自分の笑顔を増やすためのアンガーマネジメント」

女子学生対象「女性のキャリア大作戦」



【その他】

中日文化センター講師（セルフ・プレゼンテーション＜笑顔と立居振舞・コミュニケーションスキル他＞セミナー）

一般社団法人日本経営協会 パートナー講師（ビジネスコミュニケーション）

一般社団法人WAKON創研 パートナー講師（ビジネスコミュニケーション）

愛知県よろず支援拠点 外部講師（ビジネスを成功に導く会話術／人前で上手に伝える話し方／
違いを知って効果的に伝える男女脳コミュニケーション）

《企業コンサルタント事業》

株式会社 守山ベーカー様

株式会社 小川様

株式会社 ワイヨット様

株式会社高瀬金型様

（以上 継続中）

吉田自動社販売株式会社様

豊川市開発ビル株式会社（商業施設ルピオ）

店舗戦略・商品開発・接客力向上 指導

教育体系構築 人事評価制度導入サポート

ラウンダー及び販売スタッフ 販売力向上指導

組織風土改革指導 社員教育

営業力向上指導

進物対応指導



《業務委託》（2019.04～）

大名古屋ビルディング（三菱地所プロパティマネジメント株式会社様）レストラン部門対象
「飲食店舗における接客覆面調査、及び個別店舗コンサルティング指導」

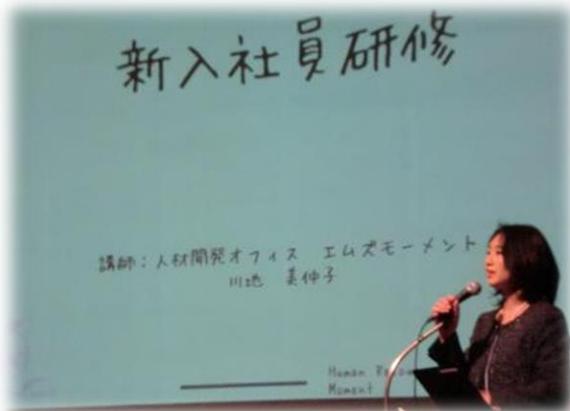
ミッドランドスクエア（東和不動産株式会社様）

出店店舗従業員教育（接客基礎マナー、販売力向上、リーダー育成 他）

協同組合オールジャパンメガネチェーン（AJOC）

全国加盟店（約350店舗）社員教育および店長・経営者教育





フェイスブックで最新情報を発信中! 「エムズモーメント」で検索

<研修・講演・コンサルティングのご依頼は下記宛にお願い致します。>



人材開発オフィス エムズモーメント
代表 川地 美仲子
公式HP <https://ms-moment.jp>

