

# 講師プロフィール

## 喜山志津香 きやましづか



- 1996年より国際通信会社にて、国際電話オペレーター、クレーム対応、応対品質管理、人材育成に従事。
- 2009年 人材教育会社にて、1年間研修講師養成講座受講後、講師資格取得
- 2010年より、前職での経験を生かし「職場ですぐに役立つコミュニケーションスキル」の研修を各種団体にて提供している  
講師歴16年 出講総数1400件 受講者数延べ5万人 年間登壇件数100件

- 日本プロフェッショナル講師協会認定講師
- 埼玉県商工会連合会専門家派遣事業エキスパート講師
- アンガーマネジメントファシリテーター
- 日本レジリエンスエデュケーション認定トレーナー
- 英検準1級

10年に及ぶ母親の介護の中で、数々の居宅介護サービス、デイサービス、高齢者施設の現状を目の当たりにし、介護サービスの重要性と職員の苦労を痛感。また、数多くの研修受講者の中でも、とりわけ福祉職員の学習意欲の高さと熱意に心打たれ、福祉・医療分野での登壇を積極的に行っている

### 専門分野

- |                |              |                 |
|----------------|--------------|-----------------|
| ■ ビジネスマナー研修    | ■ リーダーシップ研修  | ■ ハラスメント防止研修    |
| ■ 接遇・応対力研修     | ■ 論理的思考力研修   | ■ カスタマーハラスメント研修 |
| ■ クレーム対応研修     | ■ 説明・説得力向上研修 | ■ アンガーマネジメント    |
| ■ ハードクレーム対応研修  | ■ コーチング研修    | ■ プレゼンテーション研修   |
| ■ モチベーションアップ研修 | ■ OJT指導者研修   | ■ レジリエンス研修 他    |

### 【社会福祉協議会研修実績】

埼玉県社会福祉協議会/静岡県社会福祉協議会/栃木県社会福祉協議会/石川県社会福祉協議会  
山梨県社会福祉協議会/福井県社会福祉協議会/京都府社会福祉協議会/岐阜県社会福祉協議会  
香川県社会福祉協議会/秋田県社会福祉協議会/茨城県社会福祉協議会/沖縄県社会福祉協議会  
鳥取県社会福祉協議会/宮崎県社会福祉協議会/千葉県社会福祉協議会/岡山県社会福祉協議会  
宮城県社会福祉協議会/広島県社会福祉協議会/兵庫県社会福祉協議会/鹿児島県社会福祉協議会  
滋賀県社会福祉協議会/さいたま市社会福祉協議会/旭川市社会福祉協議会/芝山町社会福祉協議会  
御殿場市社会福祉協議会/羽生市社会福祉協議会/日野市社会福祉協議会/中野区社会福祉協議会  
千代田区社会福祉協議会/練馬区社会福祉協議会/江東区社会福祉協議会/目黒区社会福祉協議会  
静岡市社会福祉協議会/北区社会福祉協議会/千葉市社会福祉協議会/川崎市社会福祉協議会 他

### 【社会福祉協議会以外の出講履歴（敬称略）】

日本赤十字社/石井会石井病院/大和市立病院 /獨協医科大学病院/松戸市立総合医療センター  
国立障がい者リハビリテーションセンター/（株）ツクイ/（株）グリーンライフ（社福）カメラア会  
（社福）山梨県社会福祉事業団/（社福）コスモス社/（社福）青葉会/（社福）江戸川豊生会  
（社福）つみき/（社福）松里福祉会/（社福）白根学園（社福）三晃福祉会（社福）人間福祉会  
（社福）仁生社/特別養護老人ホームフォレスト浦和（株）アライブメディケア 他多数

総務省/経済産業省/香川県庁/彩の国さいたま人づくり開発センター/山形県庁/青森県庁  
神奈川県庁/大阪市人材開発センター/東京都市町村研修所/特許庁/情報処理推進機構統計センター  
筑波大学/茨城大学/和歌山大学/東京経済大学/鳥取大学/日本学生支援機構/国際交流基金  
武蔵野銀行/千葉銀行/スルガ銀行/群馬銀行/NTTME/富士通システムズ/富士電機/TKC  
小糸製作所 /大塚商会/東芝総合人材開発/さいたま市教育委員会/川崎消防署/川崎市商工会議所