



# 浦野 啓子／うらの けいこ

## プロフィール

BECAUSE

株式会社 ビコーズ  
東京都中野区中央 2-30-9~114  
[info@because.co.jp](mailto:info@because.co.jp)  
TEL.03-3366-7931  
FAX.03-3366-7932

### ★ビジネス・コミュニケーション・インストラクター

東芝商事を経て、対話総合センター入所。上級インストラクターとして、多くの企業・団体で社員教育を担当。その後コミュニケーションインストラクターとして独立し、現在に至る。

管理職研修、接客対応研修、営業マン研修、新入社員研修、インストラクター研修などを手がける。

元産業能率大学東京事業本部講師。

(財)日本電信電話ユーザー協会テレコミュニケーション講師。

企業診断電話コンクール審査員講師

### ★主な著書

「電話の応答が3時間でマスターできる」(明日香出版)

「ビジネスが3時間でマスターできる」(明日香出版)

「あいさつが3時間でマスターできる」(明日香出版)

「明るく好かれる社員になる方法」(明日香出版)

「営業電話の応答が3時間でマスターできる」(明日香出版)

『言葉上手』は仕事上手」(PHP研究所)

「電話対応突破法」(明治書院)

「面接突破法」(明治書院)

「言葉の部屋」(主婦の友社)

「クレーム電話の正しい受けこたえ」(明日香出版)

「クレーム処理が上手い人下手な人」(成美堂出版)

「今、グローバル・コミュニケーションのとき日本在住外国人の胸の内」(産能大学出版部)

「男引力のナゾ」(ディスカヴァー・21)

など多数

### ★セミナー、研修、講演内容

ビジネスマナー、社員教育

営業マン研修

管理職研修

電話オペレーター研修

クレーム処理

接客マナー

新入社員研修、新人研修

ドクター研修

ホテル、旅館、美容院、エステサロン、デイケアセンターなどでの接客研修

### ★主な指導企業経歴

ブリジストン、バイエル薬品、NTT、ヤマハ、大成建設、ハーゲンダッツ、小田急ハウジング、デル

日本赤十字病院、西武百貨店、キッコーマン、東芝、山之内製薬、大蔵省税関、東京厚生年金会館

アルカディア市ヶ谷、セゾングループ、JR東日本ビューセンター、各地商工会議所

など多数