

# 研修プログラム

## 【役員・幹部】

- (1)財務研修(基礎編)
- (2)ビジネストレーニング(数字に強くなる!)
- (3)キャッシュフロー・ROAを学ぶ!
- (4)組織運営・リーダーシップ
- (5)経営戦略・組織戦略・人事戦略の基本
- (6)コンプライアンス(安全配慮義務・メンタルヘルス)

### (1)財務研修(基礎編)

時間	内容	摘要
10:00~	<p><b>1.開会の挨拶</b> 主催者に対応頂きます。</p> <p><b>2.オリエンテーション</b> 本研修の目的と修得レベル確認</p> <p><b>3.貸借対照表の全体像を理解する</b> <b>貸借対照表の基本をつかむ</b> ・貸借対照表の役割 ・貸借対照表の形式は何か ・貸借対照表の資産と負債・資本の役割は何か</p> <p><b>4.損益計算書の全体像を理解する</b> <b>損益計算書の基本をつかむ (演習)</b> ・損益計算書とは何か ・損益計算書の形式 ・損益計算書の3つのステージ ・損益計算書5つの利益損益計算書の中身</p>	<p>本研修スタートに当り、研修開催の目的と期待をご挨拶頂きます。</p> <p>貸借対照表の作成目的と構成を理解する。</p> <p>損益計算書の作成目的と構成を理解する。</p>
12:00~13:00 <休憩(昼食)>		
13:00~	<p><b>5.決算書をみるポイント (演習)</b> ・自社の「強み」と「弱み」を知る ・収益性をみる ・安全性をみる ・生産性をみる</p> <p><b>6.取引先の決算書の「うそ」を見抜く</b> ・会社が倒産する原因はどこにあるのか ・倒産した会社の決算書にはどんな兆候が見られるのか ・ごまかしやすい勘定科目はどこか</p> <p><b>7.資金(キャッシュフロー)を学ぶ</b> ・キャッシュフローは3つに分けて考える ・キャッシュフロー計算書の重要性はどこにあるのか</p>	<p>経営指標を、収益性、安全性、生産性の視点で学ぶ。業種別の計数基準を理解し、演習問題を通じて分析方法を習得する。</p> <p>決算書の異常値を見破る視点を学ぶ。</p> <p>利益とキャッシュの違いを理解し、経営管理上の重要ポイントを学ぶ。</p>
16:30	終了	

## (2) ビジネストレーニング（経営数字に強くなる！）

時間	内容	摘要
9:00～	<p><b>1. 開会の挨拶</b> 御社にてご対応頂きます。</p> <p><b>2. オリエンテーション</b> 研修の全体像解説 本研修の目的と修得レベル確認</p> <p><b>3. 経営数字に強くなる</b> <b>&lt; ビジネストレーニング・ゲーム &gt;</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ゲームの説明</li> <li>・チーム編成(会社設立)</li> <li>・第1期の取引開始、取引の記録</li> <li>・第1期の終了、簡易財務諸表の作成</li> <li>・第1期の反省と第2期の計画策定</li> </ul>	<p>本研修スタートに当り、研修開催の目的と期待をご挨拶頂きます。</p> <p>グループ別に会社を設立し、実際の取引を通じて、経営活動がどのように数字に反映するのかを学ぶ。</p>
12:30～13:30 < 休憩(昼食) >		
13:30～	<ul style="list-style-type: none"> <li>・第2期における追加ルールの説明</li> <li>・第2期の取引開始、取引の記録</li> <li>・第2期の終了、簡易財務諸表の作成</li> <li>・第2期の反省とゲームの振り返り</li> <li>・総合順位発表</li> </ul> <p><b>4. 経営数字の見方・考え方</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・経営分析の基本知識</li> <li>・各チームの財務諸表の分析</li> <li>・自社の経営分析実施</li> <li>・自社の経営課題抽出</li> </ul>	<p>1期2期を比較し、経営指標の趨勢と、意思決定の問題点を分析する。</p> <p>経営分析（P/L・B/S）の仕組みと、分析指標の読みかた判断の仕方について学ぶ。自社の分析と課題の抽出を行う。</p>
18:00	終了	

8時間研修とします。

### (3) キャッシュフロー・ROA を学ぶ！

時間	内 容	摘 要
13:00 ~	<p><b>1. オリエンテーション</b>            研修の全体像解説            本日の研修目的と修得レベル確認</p> <p><b>2. 変貌する会計の流れをつかむ</b>            ・新会計基準の全体像            ・迫られる経営構造改革            ・会計知識前回復習            ・競合他社の経営健全度</p> <p><b>3. キャッシュフロー会計の本質を理解する</b>            ・キャッシュフロー計算書の読み方            ・儲けた利益はどこへ行ったのか            ・キャッシュフローの改善こそが重要            ・演習問題</p> <p><b>4. 新経営指標の本質を理解する</b>            ・ROE・ROAの経営上の意味・活用の留意点            ・ROAを高める4つの経営指標            ・新規投資の採算判断の仕方            ・企業価値を高める経営とは            ・演習問題            ・競合他社分析</p>	<p>会計基準の全体像とその変遷を理解する。</p> <p>キャッシュフロー計算書の構造と読み方を理解する。演習問題を通じて、更に理解を深める。</p> <p>ROAの計算方法と、その高め方について学ぶ。            競合他社分析を通じて、自社の課題を認識する。</p>
17:00	終 了	

活用書籍:『儲けるための ザ！経営分析』丸山弘昭著



**(5) 経営戦略～組織戦略～人事戦略の基本**

時間	内容	摘要
10:00～	<p><b>1. オリエンテーション</b>            研修の全体像解説            本日の研修目的と修得レベル確認</p> <p><b>2. 幹部に必要な戦略発想</b>            ・経営戦略の基本            ・経営意思(理念・ビジョン)の明確化            ・問題解決の基本と戦略発想            ・戦略構築から実行までの考え方</p>	<p>経営戦略論の基本を体系的に学ぶ。他社事例をもとに、自社の戦略判定と、今後の戦略展開の可能性を議論する。</p>
12:00～13:00 <休憩(昼食)>		
13:00～	<p><b>3. 幹部に求められる組織変革</b>            ・強い組織の条件1            ・強い組織の条件2            ・強い組織の条件3            ・強い組織の条件4            ・自社・自部門に置き換える</p> <p><b>4. 幹部が主役の人事戦略</b>            ・経営目標達成のための展開の仕方              業績指標のとらえ方              バランススコアカード活用方法              モニタリングの仕組み構築            ・目標設定～評価までの目標管理運用術              評価基準と評価方法について            ・報酬制度の考え方            ・人材教育の考え方</p>	<p>強い組織に共通する、仕組み、習慣とは何かを理解する。組織の誕生から拡大に向けて必ず発生する解決課題を理解し、自社・自部門の組織課題を明確にする。</p> <p>経営目標を達成するために必要となる、目標管理の考え方を学ぶ。            評価～報酬～教育に至る一連の人事制度の基本的な考え方を理解し、自社・自部門の課題を明確にする。</p>
17:00	終了	



## 【管理監督者】

- (1)管理者ブラッシュアップ研修  
 (2)管理者研修（6日間コース）

### (1)管理者ブラッシュアップ研修

時間	内容	摘要
10:00	<p><b>1. オリエンテーション</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・開会の挨拶（御社にて対応頂きます）</li> <li>・研修オリエンテーション</li> </ul> <p><b>2. ジャンケンボンボンゲーム</b> （全員参加）</p> <p><b>3. 管理者の役割と責任</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・管理者としてのこれまでの足跡</li> <li>・こんな上司がいて欲しい！ （グループワーク・まとめ）</li> <li>・管理者の「役割」と「責任」再考</li> <li>・管理者の仕事の素晴らしさ再考</li> </ul>	<p>本研修の目的とスケジュールを確認する。</p> <p>頭で考えたとおり行動することの難しさを体験する。</p> <p>自分が管理者として、これまでに経験したことを振り返り、理想の管理者像を改めて探る。管理者としての役割と責任の基本的な心構え、態度、行動を学ぶ</p>
12:00	<p><b>4. 強い組織の条件</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・強い組織の条件とは何か</li> </ul>	<p>強い組織を作る条件とは何かを理解する。</p>
昼食休憩		
13:00	<p><b>5. 事例研究：「管理者のいらだち」</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・事例登場人物の問題点</li> <li>・問題点の解決策</li> <li>・事例で登場する管理者の今後のアクションを考える （個人ワーク・グループワーク）</li> </ul> <p><b>6. 事例を自分自身に置き換える</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・自部門の緊急課題</li> <li>・自部門の根本問題</li> <li>・上司、他部門、顧客、部下の期待 （グループ発表）</li> </ul> <p><b>7. 人生のステージ理論</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・エリクソンの発達心理学を学ぶ</li> </ul> <p><b>まとめ（質疑応答）</b></p>	<p>事例研究を通じて、管理者としてどのように行動すれば良かったのか、事例内の管理者が、今後、問題解決のためにどのように行動すべきかを考え、管理者の役割と責任を再認識する。</p> <p>事例を自分自身に置き換える。 事例と同質の問題を自分自身が抱えていないか考え、今後のアクションを検討する。グループ内で自己の計画を発表し、協力関係を築く。</p> <p>人生のステージ理論を学び、人生の中における各々のポジションを再確認する。</p>
17:00		

## (2)管理者研修（6日間コース）

### <第1講>

時間	内 容	摘 要
10:30	<b>オリエンテーション</b>	研修の内容及び、期待習得レベルを確認します。
12:00	<b>1. 日本経済と経営環境に関する考察</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 21世紀に生き残る企業の条件</li> <li>・ 今企業が求める管理者像とは</li> <li>・ リーダーと、マネージャーの違い</li> </ul>	企業を取り巻く環境の変化と勝組み企業の条件、更には強靱な組織を作る上で必要となる管理者の役割について理解する。 （事例に基づく講義）
休 憩		
13:00	<b>2. 「部課長ゲーム」</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ ゲームの説明</li> <li>・ ゲーム実践</li> <li>・ 順位決定</li> <li>・ ゲームからの教訓（グループ討議・発表）</li> <li>・ 講師のまとめ</li> </ul>	5人単位のグループを作り、ゲームを通じて、指示、連絡のあり方が、組織目標の達成にどのような影響を与えるかを再認識する。
15:00	<b>3. リーダーに必要な組織活性化スキル</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 組織活性化「3K」策</li> <li>・ インセンティブとモチベーション</li> </ul>	組織活性化に必要な条件、並びにリーダーに求められる役割について学ぶ。
15:45	<b>4. 適切な労務管理を実現するための基礎知識、スキル</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 労務管理とは何をするのか</li> <li>・ モチベーションの基礎知識</li> <li>・ カウンセリングマインド</li> </ul>	管理者の仕事の中で最も重要な「部下育成・管理」について必要な基礎知識と、スキルを学ぶ。
16:30	<b>5. 職場別討議(階層別でも良い)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 問題点洗い出し</li> <li>・ 問題点の諸要因の洗い出し (解決方法については第2講へ)</li> </ul>	上記までの研修内容を踏まえて、職場単位、或いは階層単位で、自部門の労務管理に関する問題点、諸要因を討議する。(検討は、検討用フォーマットに記入する方法で進める)
17:30	終了	討議テーマは御社で決めていただいても結構です。

< 第2講～第6講まで >

回数	内 容	摘 要
第2講	<p><b>1．これからの管理者に必要なスキル</b>            (1)これからのあるべき管理者像            (2)問題を顕在化させる管理手法            ・グラフや表で整理し、問題や重要ポイントを顕在化するテクニック（演習問題有）</p> <p><b>2．リーダーに求められる組織活性化スキル</b>            (1)組織活性化に必要な手法            ・集団特性に合ったリーダーシップ            ・コミュニケーションの取り方（ロープレ有）</p>	<p>これからのリーダーが知識として持っておくべき基本的なスキルを学びます。基礎知識と実践での活かし方を演習やロールプレイングを通じて学びます。</p>
第3講	<p>・<b>これからの管理者に必要なスキル</b>            (1)管理者としての時間管理術            (2)経営数字の見方と活かし方（演習問題有）            (3)ビジネスゲーム（部課長ゲーム）            （実際に自分で会社運営をすることを想定して、経営数字の見方を覚えるゲームです）</p>	<p>具体的かる分かりやすく説明できる管理者になるための必須知識である「経営数字」についての基礎講座です。会社経営を模擬体験するゲームも実施し理解を深めます。</p>
第4講	<p>・<b>リーダーに求められる組織活性化スキル</b>            (1)目標管理と人事評価            (2)部下を動機付けるためには            (3)ビジネスゲーム（ギリシャ十字）            （ゲームを通じてコミュニケーションの重要性を学ぶゲームです）</p>	<p>部下をうまく動機付けるためには、適正な目標設定と達成に対する評価を通じた“成功体験”の共有が必要になります。そのコツを学びます。</p>
第5講	<p>・<b>リーダーに求められる組織活性化スキル</b>            (1)教える技術と任せる技術            (2)誉める技術と叱る技術            (3)グループディスカッション            （テーマ：コミュニケーションの取り方について）</p>	<p>リーダーシップ、コミュニケーションの応用編として、教える技術等を学びます。最後に、総復習として、グループディスカッションをします。</p>
第6講	<p>・<b>価値ある管理者になるための自己革新</b>            (1)自己分析（自己のタイプを知る）            (2)自分の強み、弱み再確認            (3)自己成長計画書（発表）</p>	<p>自己のタイプの理解と今後の改善課題を自ら確認し、自己成長のための計画書の作成を通して本研修のまとめとします。</p>

## 【中堅社員研修】

- (1)中堅社員研修  
 (2)新入社員受入研修（半日研修）

### (1)中堅社員研修

時間	テーマ	手法・その他
10:00	<b>1. オリエンテーション</b> ・開会の挨拶（御社にてご対応頂きます） ・研修オリエンテーション  <b>2. 中堅社員の位置づけ</b> ・中堅社員に求められるもの ・中堅社員とは、社内においてどのような位置づけか  <b>3. 「部課長ゲーム」</b> ・ゲームの説明 ・ゲーム実践 ・順位決定 ・ゲームからの教訓（グループ討議・発表） ・講師のまとめ	本研修の目的とスケジュールを確認する。  中堅社員として何を期待されているかを理解する。  5人単位のグループを作り、ゲームを通じて、指示、連絡のあり方が、組織目標の達成にどのような影響を与えるかを再認識する。
12:00	昼食休憩	
13:00	<b>4. リーダーになるための基本</b> ・知らないとはずかしい管理の基本 ・改善の視点  <b>5. 後輩指導の基本</b> ・マズローの欲求5段階説 ・ハーズバーグ理論の考え方  <b>6. やる気について</b> ・やる気を左右するもの ・内発的動機と、外発的動機 ・あなたのやる気はどのタイプ？ ・やる気に影響を与える言動  <b>7. 事例研究</b> ・事例を読む ・事例登場人物の問題行動と解決策検討 ・グループ討議・発表 ・講師まとめ	PDS、5S、改善の3つのMの視点等、マネジメントの基本知識を復習する。  後輩指導の基本として、労務管理の理論を学ぶ。  自らのやる気、後輩のやる気をいかに引き出すか、そもそもやる気とは何かについて学ぶ。  事例研究を通じて、職場において問題が発生したときに、どのように判断して行動すべきかを学ぶ。
17:00	<b>まとめ</b>	

## (2)新入社員受入研修（半日研修）

時間	内容	摘要
13:00	<b>オリエンテーション</b>  <b>1．新入社員教育の重要性</b> 新入社員の特徴 新入社員教育の重要性 新入社員の教育の心構え  <b>2．指導者に必要な基礎知識</b> 動機付けの基礎知識 「やる気」を考える 指導者失格の言葉と態度 コミュニケーションとは  <b>3．OJTの進め方</b> OJTの特徴 効果的なOJTの進め方  <b>4．「たずね、答え、観察する」ゲーム</b>	研修の目的確認と、スケジュールの確認  < 講義・討議 > 新入社員教育の重要性と現代の新入社員の特徴を理解する  < 講義・ゲーム > 動機付けの仕組みと、コミュニケーションの本当の意味をゲームを通じて再確認する  < 講義・討議 > OJTの基本的な考え方を再確認する  ゲームを通じて、自己の考え方を適切に伝える力、相手の言いたい事を的確に把握する力を確認する
17:00	<b>5．全体のまとめと研修レポート作成</b>	

## 【ビジネス研修各種】

- (1) 「今さら人に聞けない」ビジネスマナー研修
- (2) CS向上、ビジネスパワーアップ研修
- (3) 営業アシスタント研修（2日間）
- (4) マナーやり直し研修（1日コース）
- (5) 新入社員研修（1日コース）

### (1) 「今さら人に聞けない」ビジネスマナー研修

時間	テーマ	手法・その他
10:00	<b>1. オリエンテーション</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>・開会の挨拶（御社にてご対応頂きます）</li> <li>・研修オリエンテーション</li> </ul>	本研修の目的とスケジュールを確認する。
	<b>2. 企業経営の目的</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>・企業経営の目的とは何か</li> <li>・顧客第一主義とは何か</li> </ul>	企業経営の目的を改めて再認識することによって、真の顧客第一主義を学ぶ。
12:00	<b>3. コスト意識・問題意識・当事者意識</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>・期待されるビジネスパーソン像</li> <li>・コスト意識とは何か（損益分岐点：演習問題）</li> <li>・問題意識とは何か</li> <li>・当事者意識とは何か</li> </ul>	これからの期待される社員像は何ができる社員なのかを考える。 ビジネスパーソンが持つべき、3つの意識について再確認する。
昼食休憩		
13:00	<b>4. ゲーム</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>・図形伝達ゲーム</li> <li>・ゲームから学ぶことは何か</li> </ul>	相手の表情を確認できない状態での説明の難しさを体験する。コミュニケーションの本質を理解する。
	<b>5. 名刺交換（ロールプレイング）</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>・名刺交換の基本</li> <li>・名刺交換の動作・言葉の確認</li> <li>・ロールプレイングによる確認</li> </ul>	名刺交換の基本を復習する。受取り方、渡し方、その後の扱い方などの基本的マナーを学ぶ。
	<b>6. 訪問・席次の基本的知識</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>・訪問時の立ち居振舞い</li> <li>・席次の基本</li> <li>・演習問題</li> <li>・ロールプレイングによる確認</li> </ul>	訪問時の正しい立ち居振舞いについて、その基本を確認する。ロールプレイングを行い総復習する。
	<b>7. 基本的なビジネス文書</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ビジネス文書の基本フォーマット</li> <li>・作成の基本知識</li> <li>・演習問題</li> </ul>	ビジネス文書の作成の基本を学び、演習問題を通じて習得する。
17:00	<b>まとめ（研修の振り返り・質疑応答）</b>	

## (2) CS向上、ビジネスパワーアップ研修

時間	テーマ	手法・その他
9:50	<b>1. オリエンテーション</b> (1)開会の挨拶（ 御社にてご対応頂きます） (2)研修オリエンテーション (3)研修の目的解説  <b>2. CS（顧客満足・顧客価値創造）</b> 顧客満足度向上・価値創造のために何が重要か (1)サービスとは何か ・サービスの体系 (2)マナーとはなにか ・マナーとはルールとは  <b>3. 基本的なビジネス文書</b> (1)ビジネス文書の基本フォーム (2)作成の基本知識 (3)演習問題	研修全体の流れと、注意事項、研修に対する心構え確認。  顧客満足とは何か、顧客価値創造とはなにかを考える。 サービス、マナーについて、その定義を改めて確認する。  ビジネス文書の作成の基本を学び、演習問題を通じて習得する。
昼食休憩		
13:00	<b>4. ゲーム</b> (1)図形伝達ゲーム (2)ゲームから学ぶことは何か (3)まとめ	ゲームを通じて、相手の表情を確認できない状態での対応の難しさを体験する。コミュニケーションの本質を理解する。
13:50	<b>【電話対応】</b> <b>5. 電話対応の基本・応用（ロープレ）</b>  <b>「言葉の礼儀」</b> (1)言葉遣いの基本 (2)接客用語の確認 (3)演習問題  <b>「電話対応の実践」</b> (1)電話対応の基本例実践 (2)名指人不在の場合 (3)自分が用件を伺う場合  <b>「電話対応の応用」</b> (1)クレーム発生時の対処法 (2)問合せ等の対応 (3)事例別対応法の研究	<b>【訪問面談】</b> <b>5. 訪問面談の基本・応用（ロープレ）</b>  <b>「名刺交換（ロープレ）」</b> (1)名刺交換の基本 (2)名刺交換と動作・言葉の確認  <b>「訪問・席次の基本的知識」</b> (1)訪問時の立ち居振舞い (2)席次の基本・演習問題  <b>「商談の基本・導入・展開・クロージング」</b> (1)聴くことの重要性 (2)条件設定の説明・達成ゴール説明 (3)ロールプレイング（ビデオ撮影） (4)ビデオ再生（フィードバック）
17:30	<b>まとめ（今後の課題確認）</b>	研修全体のまとめと質疑応答を行う。

午後は、2教室に分かれて実施するパターンです。

## (1) 営業アシスタント研修 (2日間)

### < 第1日目 >

	内容	手法その他
10:00	<b>「オリエンテーション」</b> ・研修のすすめ方の説明  <b>「アシスタントの役割を知る」</b> ・会社が求める技能とマインド ・アシスタントと一般事務の違い ・3つの主要業務 ・サービスの本質を知る  <b>「仕事の全体像と問題点を把握する」</b> ・問題とは何か？ ・問題解決の考え方	本研修の目的とスケジュールを確認する。  アシスタントの役割と、サービスの本質を理解する。  問題とは何かを理解し、解決の当事者意識を持つことの重要性と、その解決方法について学ぶ。
<b>休 憩</b>		
13:00	<b>「仕事の全体像と問題点を把握する」</b> ・私の仕事地図作成 ・仕事の改善はこうして実行する ・改善行動計画書の作成  <b>「ゲーム」</b> ・図形伝達ゲーム ・まとめ  <b>「アシスタントに求められる対人能力」</b> ・職場の人間関係と仕事との関わり (EQ測定) ・「コミュニケーション」とは何か ・自分の「やる気！」を科学する	担当業務の全体像を、地図に表し仕事の能率を上げるための改善の目を養う。  ゲームを通じて、コミュニケーションの本当の意味を理解する。  アシスタントに求められる、ヒューマンスキルとは何かを習得する。
17:00	<b>「まとめ」</b> ・質疑応答	

< 第 2 日目 >

	内容	手法その他
10:00	<p><b>「振り返り」</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・前回研修の振り返り</li> </ul>	<p>第1回の研修内容の振り返りと、本研修の目的とスケジュールを確認する。</p>
12:00	<p><b>「顧客満足度をアップする電話対応」</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ミスしやすい言葉遣い</li> <li>・好感度を与える声の演出 (抑揚・声色・トーン)</li> <li>・「取り次ぎ屋」から「先手対応型！」</li> <li>・この一声で差をつけよう！</li> </ul>	<p>電話対応の基本と、声の演出について学ぶ。 単なる取り次ぎ屋から、先手対応型で、顧客の満足度をアップさせるための考え方、スキルを学ぶ。</p>
<b>休 憩</b>		
13:00	<p><b>「ビデオ視聴」</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・電話対応の基本を再確認する</li> <li>・取り次ぎ、要件の聞き取りの基本を再確認する</li> </ul> <p><b>「顧客対応事例研究」</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・事例1：営業担当不在時の電話対応</li> <li>・事例2：商品問い合わせの電話対応</li> <li>・事例3：請求書問い合わせの電話対応</li> <li>・事例4：納品遅れ・納品ミスのクレーム処理について</li> </ul>	<p>ビデオにより、電話対応の基本を復習する。</p> <p>各種事例毎に、正しい対応の言葉を検討し、実際にロールプレイングすることによって、体得する。</p>
17:00	<p><b>「全体のまとめ」</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・プロのアシスタントを目指して</li> <li>・質疑応答</li> </ul>	<p>プロのアシスタントとしての役割を考え、自分なりの取り組み課題を確認する。</p>

### (3) マナーやり直し研修

時 間	内 容	手法その他
10:00	<p><b>「社長挨拶」</b></p> <p><b>「オリエンテーション」</b> (1) 研修のすすめ方説明</p> <p><b>「CS（顧客満足）」</b> 顧客満足度向上のために何が重要か (1) サービスとは何か ・サービスの体系 (2) マナーとはなにか ・マナーとはルールとは</p> <p><b>「ビジネスマナーの基本」</b> (1) 挨拶の基本 (2) おじぎの基本 (3) 言葉遣いの基本</p>	<p>本研修の目的とスケジュールを確認する。</p> <p>顧客満足という視点から、サービス、マナーについて、その定義を改めて確認する。</p> <p>挨拶、お辞儀の基本を再確認し、ロールプレイングを通じて動作をチェックする。又、演習問題を通じて言葉遣いを復習する。</p>
休 憩		
13:00	<p><b>「ゲーム」</b> (1) 図形伝達ゲーム (2) ゲームから学ぶことは何か (3) まとめ</p> <p><b>「接客対応の基本」</b> (1) 接客時のマナー (2) 動作・表情・言葉遣い・身だしなみ</p> <p><b>「電話対応の基本」</b> (1) 電話対応の基本 ・マニュアルの再確認 ・ロールプレイング</p> <p><b>「クレーム処理の基本」</b> (1) クレームは宝の山 ・顧客の心理とクレーム ・マニュアルの再確認 ・不測の事態を克服する</p> <p><b>「まとめ」</b> (1) 研修内容の振り返り</p>	<p>ゲームを通じて、相手の表情を確認できない状態での対応の難しさを体験する。コミュニケーションの本質を理解する。</p> <p>お客様と直接対面した際の対応の基本と注意すべきポイントを学ぶ。</p> <p>電話対応の基本と、マニュアルを徹底して復習する。ロールプレイングを通じて自己の改善点、指導すべき点を再確認する。</p> <p>クレーム処理の鉄則を再確認し、マニュアルを徹底して復習する。</p> <p>マナーに関する指導の仕方と研修のまとめ。</p>
17:00		

#### (4)新入社員研修（1日コース）

時間	内 容	手法その他
<p>10:00</p> <p>12:00</p>	<p><b>「オリエンテーション」</b>            ・研修のすすめ方の説明            ・この研修で学ぶべきテーマ</p> <p><b>「企業が求める人材とは」</b>            ・今、企業が期待する人材像とは            ・学生と社会人との違い <b>演習問題</b></p> <p><b>「マナーの重要性」</b> <b>ロールプレイング</b>            ・マナーとは何かルールとは何か？            ・挨拶、返事の重要性            ・お辞儀の基本(会釈・敬礼・最敬礼)            ・名刺交換</p> <p><b>「顧客意識・コスト意識・問題意識」</b>            ・企業経営の目的(顧客意識とは？)            ・コスト意識(損益計算書の仕組み) <b>演習問題</b>            ・問題意識(問題とは何か？)</p>	<p>本研修の目的とスケジュールを確認する。</p> <p>企業の求める人材像を理解する。学生と社会人との違いを認識し、社会人としての心構えの基本を学ぶ。</p> <p>社会人として身に付けなくてはならないマナーの基本と重要性を学ぶ。ロールプレイングを通じて、マナーの形とその心を体得する。</p> <p>企業経営の目的と、社会人に必要な3つの意識の重要性と、それを踏まえてどのように行動すべきかを学ぶ。</p>
休 憩(60分)		
<p>13:00</p> <p>17:00</p>	<p><b>「ゲーム」</b>            ・図形伝達ゲーム            ・仕事の基本(指示の受け方報告の仕方)            ・報告連絡相談 <b>VTR</b></p> <p><b>「基本的な言葉遣い」</b>            ・尊敬語、謙譲語、丁寧語を使いこなす            ・ビジネスにおける基本用語 <b>演習問題</b></p> <p><b>「電話対応の基本」</b> <b>VTR</b>            ・電話対応のルールとマナー            ・用件を伺う場合のポイント            ・用件を伝える場合のポイント <b>ロールプレイング</b></p> <p><b>「ビジネス文書の基本」</b>            ・ビジネス文書の基本フォーマット <b>演習問題</b></p> <p><b>「自己啓発とキャリアアップ」</b>            ・自己の磨くために必要な心構え</p>	<p>ゲームを通じて、相手の表情を確認できない状態での対応の難しさを体験する。</p> <p>言葉遣いの基本を演習問題を通じて学ぶ。</p> <p>電話対応に必要なルールとマナーを理解した上で、実践に向けた、電話の受け方・かけ方の基本的話法を学ぶ。</p> <p>ビジネス文書の基本的なフォーマットと、作成のためのルールを学ぶ。</p> <p>自己の市場価値を高めるために何が重要かを学ぶ。 成功者の習慣を理解する。</p>

以上