

新入社員研修 ビジネスマナー

内 容

1. 新入社員としての基本心得

- (1) 新社会人としてスタートするための意識変革
- (2) 企業と社員に求められる責任と役割
- (3) 会社の信用やイメージを守るコンプライアンス

解説・グループディスカッション・発表

2. 好感度アップのマナー 基本動作のトレーニング

- (1) マナーの善し悪しがビジネスに差をつける
- (2) ビジネスシーンにおける身だしなみの基本とチェック
- (3) 基本姿勢、態度、お辞儀、メリハリ動作の必要性和トレーニング
- (4) さわやかな挨拶はコミュニケーションの第一歩

解説・実習・ロールプレイ

3. 正しい言葉遣いのトレーニング

- (1) 敬語の種類とその使い方、人の呼び方、敬称の使い方
- (2) ビジネス対応用語のトレーニング

解説・ワーク

4. お客様対応の基本トレーニング

- (1) 受付対応の基本とその流れ（お迎え～ご案内・席順～お見送り）
- (2) 名刺交換の仕方と紹介の順序
- (3) お茶接待の仕方、茶器類の知識と出す順序
- (4) 感謝の意をこめたお見送り
- (5) これだけは知っておきたい訪問マナー

解説・実習・ロールプレイ

5. 電話対応の基本トレーニング

- (1) ビジネス電話は会社の顔 対応の重要性を認識する
- (2) 電話のかけ方と受け方の基本を実践
- (3) 電話の取次ぎ方と、取り次ぐ相手が不在の場合の対応、伝言メモの書き方とその伝え方
- (4) 電話対応のケーススタディ

6. 仕事の進め方

- (1) 指示の受け方と報告の仕方
- (2) 職場におけるコミュニケーション「報・連・相」の重要性
- (3) 効果的な仕事の進め方

解説・ロールプレイ

7. 仕事を通して成長しよう

- (1) 好感を持たれる私でありたい
- (2) 研修レポート作成

個人ワーク・宣言

信頼度を高める正しい『報・連・相』の行い方

内 容

1. 今なぜ『報・連・相』が重要なのか？

- (1) そもそも『報・連・相』とは？
- (2) 『報・連・相』が会社の組織力・人材力につながる
- (3) あなたは『報・連・相』がどのくらいできているか？

解説・グループディスカッション

2. 仕事が「できる」「できない」は『報・連・相』で決まる！

- (1) 社長・上司は超多忙！だから『報・連・相』にはスピード・タイミングなどコツがある
- (2) できる社員は『報・連・相』のここが違う！
- (3) 上司は部下の気持ちを、部下は上司の気持ちを知るゲーム

解説・ケーススタディ・ゲーム

3. 上司から信頼される『報告』の行い方を極める！

- (1) 何のために報告するのか目的を考える
- (2) 報告とは義務である 「報告」のケーススタディ
- (3) 何を・いつ・どう報告すべきか
- (4) 文書での上手な報告の行い方、お客様からのクレームの報告の仕方

解説・ケーススタディ・グループディスカッション

4. 仕事をスピーディに進める『連絡』の行い方を極める！

- (1) 何のために連絡するのか目的を考える 「連絡」のケーススタディ
- (2) 連絡は伝達のスピード、正確さ、タイミングが決め手
- (3) 他部門や上司、協力会社、顧客を動かすためには「想い」をこめる

解説・ケーススタディ・グループディスカッション

5. ワンランク上の仕事をする『相談』の行い方を極める！

- (1) 何のために相談するのか目的を考える
- (2) 相談のルール5箇条
- (3) 上司に対する提言は相談のスタイルで行う 「相談」のケーススタディ

解説・ケーススタディ・グループディスカッション

6. 社長・上司・顧客の“こうして欲しい”に応えよう！

- (1) まず社長・上司・顧客が何を知りたいかを理解する
- (2) 優先順位は、仕事の『重要性』『緊急性』にある
- (3) 『報・連・相』の達人になる10の極意
- (4) 『報・連・相』のこんな時どうする？

解説・ケーススタディ・グループディスカッション

7. 『報・連・相』を徹底するためにあなたはどう変わる？

- (1) 再度、『報・連・相』がどれだけできているか確認する
- (2) 現場で即実践、改善しようと思ったことを決める
- (3) 会社は「自分磨きの場」毎日の積み重ねで充実した人生を

解説・自己診断

気がきく社員のワンランクアップの仕事術

内 容

1. 気がきく社員はここが違う

- (1) 生産性をあげることを意識して仕事に臨んでいるか？
- (2) あなたの気がきく度チェック
- (3) 気がきく社員・気がきかない社員とは？

解説・セルフ診断・グループディスカッション

2. 相手と周囲を理解し、思いやる心を発揮する！

- (1) 心理テストで自分を知る
- (2) お客様の心理を理解した対応とは？

解説・心理テスト・ディスカッション

3. お客様を思いやる心を持てば、マナーが変わる

- (1) 状況に応じた気がきく来客対応
- (2) 知っておきたい訪問時のマナーと電話対応

解説・ディスカッション

4. 上司・後輩との心の距離の近づけ方

- (1) 上司、後輩とのコミュニケーションの重要性
- (2) 「報・連・相」でパイプ機能を高める
- (3) 上司の心を読んだ補佐の仕方

解説・ロールプレイング

5. ここまで気がきく仕事ができれば合格！

- (1) 資料棚や机の周りの整理整頓を心がける
- (2) 仕事の納期を確認後、優先順位を判断する
- (3) P-D-C-Aサイクルで仕事を進める
- (4) 業務マニュアルは定期的に見直し、改善する
- (5) 仕事はハプニングがあることを前提に進める

解説・ディスカッション

6. ミスやトラブルの上手な対処法

7. 上司を補佐する気働きの仕事術

- (1) 上司の仕事の流れや手順、求めていることを理解する
- (2) 周りとのコミュニケーションを図り、情報共有する
- (3) 相手の立場に立って思いやりを持つ
- (4) 問題意識を持って工夫・改善をする

解説・ディスカッション

8. 人間力を磨いて、もっと輝こう！

- (1) あなたの気がきく度チェック
- (2) 会社は自分磨きの場、トレーニングの場 心のブラッシュアップで充実した人生を送る

解説・セルフ診断

仕事を通じてイキイキ輝こう 人間力向上研修

内 容

1. あなたの成長が会社の成長につながる

- (1) 知識やスキルを教育するだけでは人は育たない
- (2) 仕事にはその人の生き方や考え方が出る
- (3) 人間的成長がなければ業績も上がらない

解説・グループディスカッション

2. 仕事を通じて、心豊かに人間として成長しよう

- (1) あなたは仕事で輝いていますか？
- (2) 働く価値観はその人の思いで変わる
- (3) なぜ働くの？ どう働くのか？
- (4) 本物の時代だからこそ人間力が問われる 人間力を磨く
- (5) 自分、お客様、会社、皆がハッピーになる仕事をしよう
- (6) 仕事とお給料の関係 仕事のバランスシート

解説・グループディスカッション

3. 自分の心のクセに気づき、よりよい方向へ変える手がかりを得る

- (1) ワークを通じて自分の心のクセを知る
- (2) 他罰傾向か自罰傾向か その特徴を知る
- (3) 心理テストでよりよい方向への自己変革を目指す
- (4) 他者は変えることはできないが、自分を変えることができる
- (5) IメッセージとYOUメッセージ

解説・ワーク・グループディスカッション

4. 人間性豊かな職場をつくる対人コミュニケーション法

- (1) 感情コントロールで前向きな思考・行動へ
- (2) プラストークの発信
- (3) 言葉がもたらす暗示 セルフトークの実践
- (4) ラッキープラスゲームでプラス思考になろう
- (5) 呼吸法、笑いを習慣づけよう

解説・実習

5. 人間力を高めるために何をすべきか？

- (1) 輝く人生を送るためにどう生きる？
- (2) 自己革新計画書作成
- (3) 心のブラッシュアップで充実した人生を送ろう

解説・ワーク・グループディスカッション

マインド & 来客・電話対応のブラッシュアップ

内 容

1. 仕事を通じて、心豊かに成長しよう

- (1) あなたは今、輝いていますか？
- (2) 仕事にはその人の考え方が出る
- (3) なぜ働くの？ どう働くのか？
- (4) 人間力を磨く 考え方の土台を自ら育てる
- (5) 自分、お客様、会社、皆がハッピーになる仕事をしよう
- (6) 仕事とお給料の関係 仕事のバランスシート

解説・グループディスカッション

2. 接遇は会社の最初の商品です

- (1) CS (顧客満足的重要性)
- (2) CSとESの関係 イキイキ働くことがCSにつながる
- (3) 後工程はお客様 社内顧客の考え方は組織への貢献そのもの
- (4) 接遇は必須要因から、満足・感動要因へ
- (5) 私たちのお客様対応が会社の品格を表す

解説・グループディスカッション

3. 出会いの印象を最高にするポイント

- (1) 第一印象の重要性
- (2) 明るい挨拶に笑顔・視線を効果的に活用する

解説・実習

4. 顧客思考をもてば来客対応はこんなに変わる

- (1) お客様のお迎えからご案内の仕方
- (2) 応接室への入退室、ノックのマナー、席順
- (3) お茶を出す前の心得と茶器類の知識、お茶接待
- (4) 印象に残るお見送り

解説・実習・ロールプレイング

5. お客様の信頼を得る電話対応

- (1) 会社のイメージは第一声で決まる
- (2) 表情筋を活用した音声表現で笑声を実践
- (3) 電話対応の基本再確認
- (4) ランクアップの言葉づかい、気配り言葉の実践
- (5) 信頼度を高める電話の受け方、かけ方、取り次ぎ方、不在時対応、伝言メモの書き方
- (6) ケーススタディ

解説・実習・ロールプレイング

6. あなたが輝けば、会社も輝く

- (1) 今後の行動目標を設定する

解説・ワーク・発表

女性リーダー研修

内 容

1. 仕事に取り組む意識と自己成長

- (1) あなたは今、輝いていますか？
- (2) すべてのビジネスはお客さまに喜ばれることで成り立ちます
- (3) 物事はとらえ方で、モチベーションが変わり、結果も変わります
- (4) 私たちが目指すのは、お客さまを想う心の接遇です
- (5) 成長するために自分の考え方、行動をよい方向へ変えていますか
- (6) 心理テストで自分を知り、よりよい方向へ変える

解説・グループディスカッション・ワーク・発表

2. コーチングを取り入れた指導の仕方

- (1) リーダーとしてのコミュニケーションスキル
- (2) やる気を引き出す指導の原則
- (3) 職場における効果的な指導と育成のポイント
- (4) 育成につなげる、ほめ方と注意の仕方
- (5) 指導時の話し方と聴き方
- (6) スタッフ指導の仕方の実践
- (7) 指導者としての心構え
- (8) OJT指導の進め方とOJT計画シートの作成

解説・グループディスカッション・ロールプレイング

3. 本日の学びと今後の行動計画の作成

- (1) 自己革新 行動計画書作成
- (2) 指導を通じて自分も成長する

解説・ワーク・発表

内 容

1. 私達は会社の動く商品です

- (1) 現場(展示場)の商品価値・信頼度を上げるのは私たち
- (2) 商品(家)と人は常に一体として見られている
- (3) よい印象づくりは、お施主様や近隣の方との上手なコミュニケーションから始まる

解説・ショートディスカッション

2. 第一印象の重要性について

- (1) よい印象につなげる効果的ポイントは？
- (2) 無意識に取っているあなたの姿勢、態度は大丈夫？

解説・実習・ショートディスカッション

3. 言葉以外によるコミュニケーション力を高めよう 実習中心

- (1) 優しい表情、視線のトレーニング
- (2) ボディランゲージ(態度、無意識のクセや振る舞い)と話すときの位置関係
- (3) さわやかな身だしなみのポイント

解説・実習

4. 言葉によるコミュニケーション力を高めよう 実習・ロールプレイング中心

- (1) メリハリあるあいさつ、音声表現法、近隣への気配り言葉の実習
- (2) お施主様や近隣の方から呼び止められたときの対応法
- (3) お客様からの指摘に対して、不安や不信感をもたれず理解を得る対応法
- (4) 命令調の言葉「危ない」等を伝えるときの対応法
- (5) 話すときの相づちバリエーション

解説・実習・ロールプレイング

5. 気をつけたいマナー

休憩時間の振舞い、仲間同士の会話、掃除、喫煙マナー

解説・ロールプレイング

6. ワンポイントロールプレイング

近隣の方々やお施主様に対する対応ケーススタディの実施

解説・実習・代表ロールプレイング

内 容

1. クレームにおける初期対応の大切さとその心構え

- (1) クレームはお客様の好意による行動、ご満足度を高める絶好のチャンス
- (2) 初期対応の仕方次第で、その後のスムーズな対応の展開が決まる
- (3) 二次クレームの発生は、「誠意」を忘れた結果
- (4) 「誠実」「スピーディ」「相手の立場で考える」姿勢が大切

解説

2. クレーム対応をロールプレイングから学ぶ

クレーム事例について、対応法・誠意の伝え方をロールプレイングから学びます。

事例の内容と数は事前に打ち合わせのうえ決定します。

ビデオを活用して実施します。

対応者、お客様役、観察者、それぞれの気づき、学びをフィードバックします。

解説・ロールプレイング・ビデオ再生・フィードバック

3. クレームの初期対応の教育とその指導

- (1) 初期対応を適切なものにするためのポイント
- (2) 最初の対応者の責任の範囲とは 「怒りを静める」「お怒りの原因」
- (3) 対応ポイントは限定的なお詫びと相槌のバリエーション

解説・実習

4. 意見交換と質疑応答

解説・グループディスカッション