

**一般企業向け
人材育成カリキュラム
ベーシック版**

● 新入社員研修
～仕事の基本的な進め方とビジネスマナー～

JMI

株式会社 日本マネジメント協会（中部）

JAPAN MANAGEMENT INSTITUTE

〒464-0075 名古屋市千種区内山3-10-17 今池セントラルビル4F

TEL 052-745-6010 FAX 052-732-0010

MAIL jmi.145@aioros.ocn.ne.jp URL <http://www.jmi-web.co.jp>

新入社員研修

～仕事の基本的な進め方とビジネスマナー～

1. 研修の目的

社会人として必要な基礎知識を学び、仕事の進め方やタイムマネジメント、及び、接遇を含めたビジネスマナーに必要な基本について、講義、実習、グループワーク、ロールプレイング等を通じて身につけ、今後の業務に活用できるよう能力の向上を図る。

2-1. 研修内容(午前) ～「職場内」で求められることを中心に～

対象者:新入社員

カリキュラム・小項目	
9:00	開講 オリエンテーション 1. 新入社員としての心構え【講義】 1) 組織人として必要な4つの基本スタンス 「職場方針の理解と行動」、「問題意識の高揚」 「積極的なコミュニケーション」、「仕事に対する取り組み姿勢」 2. 仕事を円滑に進めるために① ～職場のコミュニケーションとチームワーク編～ 【講義、実習、ロールプレイング】 1) 職場における役割と行動 ～職場内コミュニケーションの重要性～ 2) コミュニケーションの基本は“積極的傾聴” ● 体験実習:コミュニケーションギャップ 3) 対人関係能力のスキルアップ ① 対人関係を円滑にするために ② 自己と他者の行動傾向パターンの把握と理解 4) 報告・連絡・相談の仕方と指示命令の受け方 ● ロールプレイング、講師コメント 3. 仕事を円滑に進めるために② ～仕事の基本的な進め方とタイムマネジメント編～ 【講義、事例検討、発表】 1) 仕事を覚えるという意味 ～Know-Why(何故、意味)を追求する～ 2) PDCAサイクルを回す 3) タイムマネジメントの目的は「仕事管理」 4) おすすめ技法 「付箋を活用した方法」 5) 仕事の優先順位のつけ方 ～事例検討を通じて～ ● グループ討議、発表、講師解説
12:00	

「職場内」で求められることを理解した上で、午後の研修(対外的)へ

2-2. 研修内容(午後) ～「対外的」に求められることを中心に～

カリキュラム・小項目	
13:00	<p>4. ビジネスマナーを身につけるために① ～接客対応の本質(目的)編～ 【講義、実習、グループワーク、発表】</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) 接客対応は想像力から始まる ～参考になる歴史上の逸話～ 2) プライベートで体験した、“心地良かった対応”と“がっかりした対応” <ul style="list-style-type: none"> ● 個人実習、グループでの共有化 ● グループ別発表、講師解説 <p>5. ビジネスマナーを身につけるために② ～実践的ビジネスマナーと接客対応編～ 【講義、実習、ロールプレイング】</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) 来客・電話対応の「3つの場面」におけるチェックポイント ～「入口」・「中身」・「出口」～ 2) 元気な挨拶と表情・身だしなみ 3) 言葉遣いと敬語の使い方 4) 来客対応のポイント 5) 事例に基づく“来客対応”の体得 ～出迎え、名刺交換～ <ul style="list-style-type: none"> ● ロールプレイング、相互評価 ● 講師解説 6) 電話対応のポイント 7) 事例に基づく“電話対応”の体得 ～かけ方、受け方、取り次ぎ、不在時の対応～ <ul style="list-style-type: none"> ● ロールプレイング、相互評価 ● 講師解説 <p>6. まとめ ～振り返り～ 【実習、講義】</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) アクションプランの作成 2) 研修の振り返り
16:30	閉講