

## 知るほどなっとくビジネスマナー

### 【オンライン研修】Zoomを使った研修を実施いたします。

#### オンライン研修にともなう参加条件等について

- Webカメラ・マイク・スピーカー付（または内蔵）のパソコンをご用意ください。タブレットから参加いただくことも可能です。（スマートフォンは不可）
  - ブレイクアウトセッション（グループワーク）を行いますので、画面上にご自身の顔表示ができる方に限らせていただきます。カメラ・マイクはONのうえ、ご参加ください。（傍聴のみの参加は不可）
  - お申込みいただいた方に、Zoom ミーティング URL をお知らせいたします。
- ※ Zoom クライアントをインストールされていない方は、後日送付する Zoom ミーティングの URL にアクセスいただくとインストールを促されますので、それに従って Zoom をインストールしてください。事前にインストールいただくこともできます。

#### 【お願い】

同室で複数の方が受講される場合、ハウリング等の音声トラブルの原因となりますので、ヘッドセットを使用いただく等、対策を講じて受講いただきますようお願い申し上げます。

#### 開催趣旨

##### 1, 研修概要

- 大学職員としての必要な知識やビジネスマナー、仕事の進め方の基本を学び、職務・職場への適応力を身につけます。
- マナーとは仕事を進めるための「重大な技法」であることへの理解から始まります。マナーを、仕事を円滑に進めるための技法と捉えれば、相手にどう映るかを考えなくてはなりません。身だしなみやあいさつをはじめ、お客さまの迎え方、電話のかけ方、敬語の使い方等々の各種マナーの「型」もきっちり身につけていきます。
- 若手職員の配属先で起きる問題は、話すことに関わるものがほとんどです。たとえば、報告がない、敬語が使えない、電話に出ない、ネガティブ発言をするなど。つまり、新人や若手教育で重要な、“社会人としての話し方”へのアプローチをお伝えします。

##### 2, 研修運営のポイント

- 講義（知識注入）～演習（実践）の流れを項目ごとに設けることで、「インプット ⇒ アウトプットによる実践力の強化」を実現します。また、理解していることが必ずしも実践できるものではない、という理解にもつなげます。
- 講義、演習、講師コメントを要所に取り入れ、受講者の集中力や受講意欲を継続させます。

## 大学コンソーシアム京都 2021年度SD共同研修プログラム

### 対象の目安

若手（入職1～2年目）

※ 新規採用職員（専任・嘱託・契約・臨時職員）から、対象以外の方もご参加いただけます。

### 開催日時

2021年5月13日（木）10：00～17：00（休憩12：00～13：00）

### 会場

オンライン開催（Zoomミーティング）

### 募集定員

20名

※ 大学コンソーシアム京都加盟大学・短期大学優先および先着順

※ 定員を超過したときは、参加をお断りする場合がございます。

※ 申込人数が定員を大きく下回るときは、開講しない場合がございますのでご了承ください。

### 参加費用・振込期限

#### 【参加費用】

加盟大学・短期大学 4,000円

非加盟大学・短期大学 10,000円

※ 請求書をお送りいたします。指定の口座にお振込みください。

※ 研修テキストは郵送いたします。

#### 【振込期限】

2021年5月11日（火）まで

※ 期日までにお振り込みいただけない場合は、ご連絡ください。

### 申込方法・申込期間

#### 【申込方法】

WEBのページまたはメールで、お申し込みいただけます。

団体（複数人）でのお申し込みは、メール申込みが便利です。

ホームページをご参照ください。<http://www.consortium.or.jp/project/sd/joint-p>

#### 【申込期間】

4月30日（金）まで

研修プログラム

時刻	学習テーマ・進め方	指導の目的
10:00	<p><b>1 社会人としてのあり方</b>  <b>【講義】</b> * 社会人としての3つの基本 * 「あいさつ」の意義とはたらき  * ビジネス敬語の基本  <b>【演習】</b> プリントテスト : 「ビジネス敬語セルフチェックシート」  ◇ 好ましい敬語の使い方を検討する演習  ◇ ブレイクアウトルームに分かれ、自己紹介をかねて、意見交換をおこないながら正答を検討する  ◇ 使用教材②  <b>【進行】</b> 講師の合図&amp;補助者の操作によってルームをつくり  ルーム内検討 → 講師指名による代表者回答</p> <p><b>2 指示の受け方・報告の仕方</b>  <b>【講義】</b> * 指示の受け方  <b>【演習】</b> 代表演習 : 「指示受けの実践」  ◇ 代表者が、上司役の講師から指示を受ける演習  <b>【進行】</b> 代表者実践 → 振り返り → 講師コメント  → 代表を交代して実践</p>	<p>◆就業姿勢の整え</p> <p>◆現有知識の把握</p> <p>◆知識の習得</p> <p>◆前段講義の実践</p>
12:00	昼食・休憩	
13:00	<p><b>【講義】</b> * 報告の仕方 * 相談・中間報告のポイント  <b>【演習】</b> グループディスカッション→代表演習 : 「報告の実践」  ◇ 使用教材③に書かれていることを題材に、望ましい報告内容と望ましい報告のしかたを検討する演習  (1)ブレイクアウトルームに分かれて討議  (2)討議結果を踏まえ、上司役の講師と代表者実践  <b>【進行】</b> ルーム内討議 → 代表者実践  → 代表を交代して実践</p> <p><b>3 ビジネス電話の基本</b>  <b>【講義】</b> * ビジネス電話の特性と心がまえ * 電話の受け方・かけ方  <b>【演習1】</b> 全体演習→グループワーク : 「電話応対基本トレーニング」  ◇ 取り次ぎ、問い合わせ等への対応など、ケースを基に実践する演習  (1)講師がかけ手、受講者が受け手となり一斉に演習する(受講者は各自でマイクをオフにしたまま音読する)  (2)ブレイクアウトルームに分かれて練習する  <b>【進行】</b> 全体実践 → ルーム内練習  <b>【演習2】</b> 代表演習 : 「電話応対の実際」  ◇ ケースに基づき電話応対の応用(実践)ロールプレイングをおこなう  代表者演習  ◇ 取り次ぎ・伝言・不在・勧誘電話等の処置・相手の確認・問い合わせ等の電話応対など  <b>【進行】</b> 代表者実践 → 振り返り → 講師コメント  → 代表を交代して実践</p> <p><b>4 ビジネスマナー</b>  <b>【講義】</b> * ビジネスマナーの大切さ * マナーのポイント</p> <p><b>5 意義ある職場生活を送るために</b>  <b>【講義】</b> * 話すことに責任を持つ * 広く周囲に関心を向ける  * 人との問題はまず自分を顧みる</p>	<p>◆知識の習得</p> <p>◆前段講義の実践</p> <p>◆知識の習得</p> <p>◆実践による体得</p> <p>◆実践力の強化</p> <p>◆相互啓発</p> <p>◆知識の習得</p> <p>◆自己啓発意欲の喚起</p>
17:00	終了	

講 師

話し方教育センター講師経歴

ふじわら まりや	生年
藤原 真理弥	1978年

主な経歴

2000年	携帯電話事業会社 入社 ビジネス経済感覚を身につける
2002年	オーストラリアメルボルンの小学校にて 現地小学生に日本語を教える
2003年	総合人材サービス会社 入社 航空会社国内線業務に従事 接客スキルを身につける
2015年	株式会社 話し方教育センター 講師養成講座修了・講師資格取得試験合格、講師登録
現在	広く全国の自治体、企業、福祉団体等の集合研修にあたっている

専門指導分野

ビジネスマナー研修	新入社員研修	接遇能力向上研修	
クレーム対応研修	説明・説得能力向上研修	リーダーシップ研修	他

主な出講履歴（敬称略）

摂津市	大阪市	美濃加茂市
小千谷市	木津川市	萩市
松原市	藤枝市	諏訪市
南アルプス市	明石市	岩倉市
堺市西区	真岡市	海津市
佐久市	沼津市	湯浅町
佐賀県社会福祉協議会	富山県社会福祉協議会	久御山町
岐阜県総合医療センター	江東区シルバー人材センター	忠岡町
四日市市上下水道局	播磨内陸広域行政協議会	兵庫県社会福祉事業団
静岡ガス株式会社	株式会社 TKC	社会福祉法人富田浜福祉会 他

以 上