

知るほどなっとくビジネスマナー

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。
- ・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。
- ・また、相手の意図や要求を的確につかめるか否かは、応対者の「聞くスキル」によるところが大きいです。必要な情報を過不足なく聴き取るために、「耳口目頭体心」全身での傾聴方法や、こちらから情報を取りに行く、効果的な質問技法についてお伝えいたします。

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。
- ・演習では、実際の場面を想定したロールプレイングや電話演習を行います。
- ・学んだことや考えを記入し、受講者自身で作成する「トレーニングシート」を使用するため、より集中して受講いただけます。

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

2024年5月8日（水） 10：00～16：00

会場

キャンパスプラザ京都 4階 第4講義室

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

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。

【振込期限】 2024年5月2日（木）

※ 期日までにお振込みいただけない場合は、事前にご連絡ください。

申込方法・申込期間

【申込方法】

WEB ページよりお申込みください。

<https://www.consortium.or.jp/project/sd/joint-p>

【申込期間】

2024年4月3日（水）10：00～ 4月24日（水）17：00

ご準備物

・名刺入れ（お持ちの場合）

お持ちでない方がいることを踏まえて研修を進めますので、お手元になくても受講に差支えはございません。

・名刺（お持ちの場合）

名刺サイズのカードをご用意しております。

名刺をまだお持ちでない場合は、代わりにご使用ください。

研修プログラム

【午前】

時刻	学習テーマ・進め方	指導の目的
10:00	<p>0 オープニング</p> <p>* 研修目的の説明</p> <p>1 社会人としてのあり方</p> <p>【講義】 * 社会人としての3つの基本 * 「あいさつ」の意義とはたらき</p> <p>2 指示の受け方・報告の仕方</p> <p>【講義】 * 指示の受け方 * 報告の仕方</p> <p>【演習】 グループディスカッション：「報告の実践」</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 使用教材②に書かれていることを題材に、望ましい報告内容を検討する演習 <p>【進行】 G討議 → 代表者発表 → 講師コメント</p>	<p>◆就業姿勢の整え</p> <p>◆知識の習得</p> <p>◆前段講義の実践</p>
12:00	昼食・休憩	

【午後】

時刻	学習テーマ・進め方	指導の目的
13:00	<p>3 聞き方のスキル</p> <p>【講義】 * 全身傾聴という聞き方 * 相手の真意に迫る、上手な質問の仕方</p> <p>【演習】ロールプレイング：「聞き方トレーニング」</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 講師の指示に従い、さまざまな場面での「聞き方」を体験する演習 ● 演習はG内でおこない、事後に相互チェックする <p>【進行】場面の提示 → G内実践 → 振り返り → ケースを変えて繰り返し</p>	<p>◆知識の拡充 ◆あるべき姿の更新</p> <p>◆体験による実践ポイントの獲得</p>
	<p>4 ビジネス電話の基本</p> <p>【講義】 * ビジネス電話の特性と心がまえ * 電話の受け方・かけ方</p> <p>【演習】全体演習→グループワーク： 「電話対応基本トレーニング」</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 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 <ul style="list-style-type: none"> (1)講師がかけ手、受講者が受け手となり一斉に演習する (2)G内でペアまたはトリオを組み、練習する (3)代表者と講師との間で実践する ● 使用教材③ <p>【進行】全体実践 → G内練習 → 数名の代表者演習</p>	<p>◆知識の習得</p> <p>◆実践による体得</p>
	<p>5 ビジネスマナー</p> <p>【講義】 * ビジネスマナーの大切さ * マナーのポイント</p>	<p>◆知識の習得</p>
	<p>6 まとめ</p> <p>【講義】 * 意義ある職場生活を送るために</p>	<p>◆自己啓発意欲の喚起</p>
16:00	終了	

講師

ふじわら まりや

藤原 真理弥

主な経歴

2000年	携帯電話事業会社 入社
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
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）

大学コンソーシアム京都	神戸市	足立区
木津川市	枚方市	八幡市
摂津市	川西市	八尾市
和歌山市	福知山市	堺市
吹田市	守口市	甲賀市
松原市	交野市	長浜市
栗東市	阪南市	和泉市 他