

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 3 月 22 日（金） 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 3 月 18 日（月）

※ 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。

時刻	学習テーマ・進め方	指導の目的
10:00	0 オープニング ＊ 研修目的の説明 1 社会人としてのあり方 【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 2 指示の受け方・報告の仕方 【講義】＊ 指示の受け方 ＊ 報告の仕方 【演習】グループディスカッション：「報告の実践」 ● 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 【進行】G討議 → 代表者発表 → 講師コメント	◆就業姿勢の整え ◆知識の習得 ◆前段講義の実践
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	3 聞き方のスキル 【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 【演習】 ロールプレイング：「聞き方トレーニング」 ● 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 【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 4 ビジネス電話の基本 【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 【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」 ● 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 (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 【進行】 全体実践 → G内練習 → 数名の代表者演習 5 ビジネスマナー 【講義】 * ビジネスマナーの大切さ * マナーのポイント 6 まとめ 【講義】 * 意義ある職場生活を送るために	◆知識の拡充 ◆あるべき姿の更新 ◆体験による実践ポイントの獲得 ◆知識の習得 ◆実践による体得 ◆知識の習得 ◆自己啓発意欲の喚起
16:00	終了	

講師

うえの じゅんこ

上 野 純 子

主 な 経 歴

- | | |
|-------|---|
| 1987年 | 光学機器・ガラスメーカー 入社 |
| 1990年 | プロモーション会社 入社
式典、イベント、結婚披露宴等における司会業務
ユーザー協会電話対応コンクールの模擬対応業務に従事 |
| 2014年 | 人材派遣会社に登録
輸入時計販売業務に従事 |
| 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たっている |

専 門 指 導 分 野

- | | | |
|-----------|--------|----------------|
| ビジネスマナー研修 | クレーム研修 | 職場のコミュニケーション研修 |
| 接客能力向上研修 | 電話対応研修 | アサーション研修 他 |

主な出講履歴（敬称略）

- | | | |
|-----|---------|---------------|
| 神戸市 | 大津市 | 向日市 |
| 八幡市 | 枚方市 | 八尾市 |
| 草津市 | 堺市 | 四条畷市 |
| 有田市 | 甲賀市 | 福知山市 |
| 丹波市 | 名古屋市消防局 | 和泉市 |
| 三木市 | 西脇市 | 播磨内陸広域行政協議会 他 |

以上