

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。
- ・ポイントや考えを記入し、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

2026 年 4 月 24 日（金） 10：00～16：00

会場

キャンパスプラザ京都

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。

※ 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。

WEB ページよりお申込みください。

2026年4月1日（水）10：00～4月17日（金）17：00

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

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）

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