

新人社員研修プログラム詳細

時間	1 日間・2 日間コース	対象者	新人社員【企業】	定員	-
狙い	① 社会人と学生の区別を明確にし、社会人としての意識を高める ② 仕事の進め方の基本を理解し、早期の現場業務の戦力化を促す ③ コミュニケーションとマナーの基本を理解し、顧客サービスの向上を目指す				
カリキュラム概要					
1	社会人としての自覚 ～目指せプロフェッショナル～				
	<ul style="list-style-type: none"> ◇ 学生と社会人の違いは？ ◇ 理想の社会人、プロフェッショナルな仕事人のイメージとは？ ◇ ぶれないための「軸」を明確にしよう 				
	<ul style="list-style-type: none"> ・個人の意見をグループ内で発表。その後、グループ代表者による発表で全体共有します。 ・ぶれないための「軸」を明確にする解説を行います。 				
2	顧客志向 ～顧客目線でのサービス提供を考える～				
	<ul style="list-style-type: none"> ◇ 社員と顧客目線のズレ（ギャップ）はなぜ起きるのか ◇ 表面的ではない真の顧客目線を体感しよう ◇ プロフェッショナルとしての在り方 				
	<ul style="list-style-type: none"> ・実際にお客様の立場になることで、顧客目線を体感します。また、その時のグループ内発表や他のメンバーの意見を聴くことで、業務における顧客目線を明確にします。 				
3	コミュニケーション ～基本となる「気遣い」「意思表示」「相互理解」～				
	<ul style="list-style-type: none"> ◇ 自分のコミュニケーションの癖&相手のタイプをチェックしよう ◇ お客様に好感をもたれる話し方、聞き方をマスターしよう ◇ スタッフ同士（チーム）でのコミュニケーションの注意点 				
	<ul style="list-style-type: none"> ・自分自身のコミュニケーションの癖を、グループワークを通じて理解し、相手のタイプにあわせたコミュニケーション手法を習得します。 ・スタッフ同士の話し合いの中から回答を導き出すグループワークを行い、チームのコミュニケーションの重要性を体感します。 				
4	心に届くビジネスマナー ～顧客満足志向を生み出す～				
	<ul style="list-style-type: none"> ◇ 挨拶、声掛けとお辞儀 ◇ 言葉遣い（敬語と状況に応じた言葉遣い、クッション言葉） ◇ 身だしなみ（相手に不快に思われない身だしなみ・距離感の理解） ◇ 電話対応（受ける、かけるポイントと伝言メモの重要性、ケース別電話対応方法） ◇ 名刺交換（ビジネスの現場で実践できる手法を理解） ◇ 来客対応（接客の基本から気配りの重要性まで一連の流れを理解） 				
	<ul style="list-style-type: none"> ・ビジネスマナーの各項目について、講師の説明後にロールプレイングを実施し理解を深めます。 				

カリキュラム概要

5

人間関係 ～スタッフ間の連携強化でより質の高いサービスの提供を目指す～

- ◇ 上司、先輩の想いを理解しよう（価値観のズレ、世代間ギャップを考える）
- ◇ 上司、先輩、同僚とのコミュニケーションの秘訣
- ◇ ストレスを溜めないセルフケア

・講師のアドバイスのもと、組織人として円満な人間関係を構築するための手法を、グループワークを通じて体感します。

6

仕事の進め方 ～知らないと損をする！？些細なポイントで“出来る”社員に～

- ◇ 報連相の基本と評価を分けるポイント
- ◇ 仕事の計画（優先順位）、指示の受け方
- ◇ ミスへの迅速な対応

・仕事の進め方のポイントを確認し、グループワークにより理解度を深めます。
→伝言ゲーム（いかに分かり易く伝えることができるかを考える）
→アバウト指示（曖昧な指示をそのままにせず、自ら積極的に確認することの重要性を理解する）

7

目標設定 ～目標設定のプロセスを知り、“理想”に向かって仕事をしよう！～

- ◇ 実現可能な目標設定を理解する ～マイルストーンを意識しよう～
- ◇ 目標の考え方と達成するためのアイデア発想法
- ◇ 目標発表

・社会人として今後成長していくために必要な「目標設定」の手法を理解し実際にこれからの目標を設定し全体発表（決意表明）を行います。
→実現可能性、ゴールの明確性、実行方法等について講師がアドバイスします。
→修正したものを後日、修了レポートと一緒にご提出頂きます

※1・2日間コースは共通プログラムになっております。

- 1日コース：基本的なロールプレイング・グループワークはありますが、座学中心の研修スタイルです。
- 2日コース：講義とロールプレイング・グループワークをバランス良く組み合わせて行う研修スタイルです。

<研修課題>

目標設定シートと修了レポートの提出

→担当講師が確認し、受講者全員に対し個別アドバイスレポートを作成します。

<フォロー研修について>

10月にフォロー研修を予定しております。新人研修から6ヶ月後、

更なる成長のために、これまでの振り返りとこれからの目標設定をしっかりと行いましょう。



「社員育成と組織の仕組みづくりをサポート」

株式会社コンクレティオ

東京都新宿区新宿5丁目13-10 上州屋ビル7F

TEL: 03-5363-5190 / FAX: 03-5363-5191

URL: <http://www.concretio.jp>