

真のプロフェッショナルを目指して！

平成23年度

京商ビジネススクール 新入社員研修

主催／京都商工会議所

新入社員研修は学生が社会人のルールを体系的に学ぶはじめての機会です。いわばここで学ぶ内容は、社会人としての第一ボタンであり、掛け違えれば、後の社会人生活もずっとボタンを掛け違えたままになってしまいます。当所では、単に社会人として必要なマナーを教えるだけでなく、社会人としての考え方の部分を重視し、かつ実際に即、使えるよう、実践に即した模擬演習を数多く採り入れています。

開校式▶ 平成23年4月4日(月)

9:00~9:05	主催者挨拶	京都商工会議所 会頭 立石 義雄
9:10~9:50	【講演】 「熱く燃えて生きる」	 ワタベウエディング株式会社 会長 渡部 隆夫氏

※ 本コース(A~Gコース)受講生は、開校式に無料で参加することができます。

コース	日時	タイトル	研修効果
A-1	4月4日(月) 9:00~17:00	仕事の基本 マスターコース	(1) 学生意識を払拭し、ビジネスパーソンとしての意識を確立する (2) ビジネス現場で通用する基本行動を体得する (3) 組織の一員としての自立的姿勢と効果的な仕事の進め方を理解する
A-2	4月8日(金) 9:30~16:30		
B-1	4月5日(火) 9:30~16:30	ビジネス電話&文書の基本 マスターコース	(1) コミュニケーションツールの活用法を学び、できる仕事人を創る (2) ビジネス電話対応の実習と事例研究で自信をつける (3) ビジネス文書・Eメールの基本とコツを習得し、信頼される仕事術を学ぶ
B-2	4月11日(月) 9:30~16:30		
C	4月6日(水) 9:30~16:30	接客対応の基本 マスターコース	(1) プロ意識を醸成し、顧客満足の考え方を把握する (2) 第一印象を高めるポイントや挨拶、言葉遣いの基本を身につける (3) コミュニケーションの仕組み、社会人としての話し方やきき方の基本を学ぶ
D	4月7日(木) 9:30~16:30	営業の基本 マスターコース	(1) 営業の仕事というのは、どのようなものなのかを理解する (2) 営業パーソンに必要なビジネスマナーを徹底する (3) お客様に好かれる営業担当者になるための、重要なポイントを学ぶ
E	4月7日(木) 9:30~16:30	販売の基本 マスターコース	(1) 販売スタッフとしての意識を高め、役割を認識する (2) 販売の基本スキルを習得し、現場で活かせるテクニックを学ぶ (3) 商品の良さを効果的にアピールする商品説明の基本ポイントを習得する
F	4月11日(月) 9:30~16:30	製造の基本 マスターコース	(1) 生産活動の全体像を明らかに、製造業における仕事の進め方を学ぶ (2) 技術・生産の仕事の位置づけと他部門との連携のあり方を学ぶ (3) QCD、改善活動、5S、報連相の基本を学び、重要性を理解する
G	4月14日(木) 10:00~16:00	ビジネスパソコンの基本 マスターコース	(1) 業務遂行に欠かすことのできないパソコンの基本スキルを習得する (2) 文書作成 (Word) や売上等の数値管理 (Excel) を学ぶ (3) 効果的なビジネス文書等の作成手法を習得する

※ A、Bコースの1と2は同じカリキュラムになります。ご都合の良い日程をお選び下さい。(A-1コースのみ、開校式があります。)

【会場】 A~Fコース 京都商工会議所(京都市営地下鉄烏丸線「丸太町」駅南6番出口直結)
Gコース ヒューマンアカデミー京都校(烏丸通錦小路北東角 フクトクビルディング3F)

【対象】 新入社員・若手社員

【受講料】 1コースにつき 京都商工会議所会員 10,000円(消費税込)
京都経営者協会・(社)京都経済同友会・(社)京都工業会 いずれかの会員 12,000円(消費税込)
一般 14,000円(消費税込)

テキスト資料代・昼食代を含みます。(Gコースのみ、昼食代は含まれません)

Aコース 仕事の基本マスターコース

平成23年4月4日(月)/4月8日(金)



【講師】株式会社ウィズネス 代表取締役 教育コンサルタント 本田 妃世氏

経営コンサルティング会社で、人材育成部の部長として教育経験を積み独立。現在、組織ビルド&人材高度化コンサルティングを行う(株)ウィズネスの代表として、新人研修、管理職研修、営業研修、接客研修を数多く実施。また商工会議所のセミナーや講演活動を全国で精力的に行っている。特に顧客心理を踏まえた現場で即役立つ実践的な指導に定評がある。

1. ビジネスパーソンとしての意識を確立する【講義・グループ討議】
 - (1) 自分のビジョンを確立することの大切さ
 - (2) 学生と社会人の違いは何か？
 - (3) 今のビジネス環境と職場で必要とされる人材とは？
 - (4) プロが持つべき意識と行動を具体的に理解する
2. 会社の代表者としての基礎表現を身につける【トレーニング】
 - (1) やる気表現する挨拶とキビキビとした態度を習得する
(立ち方・お辞儀・話の聞き方)
 - (2) プロとして3つの自己管理をせよ！
(体調管理・表情管理・感情管理)
 - (3) 会社のルールと身だしなみの基準を学ぶ
 - (4) 社会人としての言葉遣いと敬語の使い分けの常識を学ぶ
※資料添付にて、デジタルマナー(Eメール等)
 - (5) 学んだことを生かそう！ 名刺交換の仕方 How-to
3. 能動的な仕事の進め方を理解する【講義・演習】
 - (1) 自発的で積極的な仕事に取り組む姿勢とは？
 - (2) マネジメントサイクルで生産性が高い仕事をせよ！
 - (3) ダラリ(ムダ・ムラ・ムリ)の排除のススメ
4. 信頼される受命と報告の仕方を体得する【演習・講義】
 - (1) 指示・命令の受け方(ケーススタディ)
 - (2) 報告・連絡・相談の重要性和報告の仕方(ケーススタディ)
 - (3) 職場コミュニケーション(報告・連絡・相談)は、会社を守る生命線！
5. チームで成果を出すための要因を明確にする【ワーク・講義】
 - (1) 体験学習の導入 ⇒ ゲームの実施 ⇒ ディスカッションと発表 ⇒ 講師講評
 - (2) チーム活動において、成果を出すための要因の整理とまとめ
6. 受講報告書作成

Bコース ビジネス電話 & 文書の基本マスターコース

平成23年4月5日(火)/4月11日(月)



【講師】株式会社ウィズネス 教育コンサルタント 葉子田 圭子氏

劇団で俳優活動の後、フリーアナウンサーとして活躍。平成3年より、経営コンサルタント会社の専属講師として、企業や団体、官公庁、大学、専門学校において各種能力開発研修を行う。対人関係強化、コミュニケーション、プレゼンテーション等の研修を得意とする。現在、(株)ウィズネスのチーフ講師で、京都精華女子高等学校(平成20年～)、京都学園大学(平成23年～)でも講師を務める。

1. ビジネスにおけるコミュニケーションツールの活用法【講義】
 - (1) さまざまな伝達ツールの種類と特徴を知る
 - (2) 各ツールをかしこく使い分けてビジネスの達人になる！
2. あなたの電話対応で会社の評価が変わる【講義・演習】
 - (1) 会社を代表する電話の留意点は、「明快」「配慮」「効率」！
 - (2) 相手を配慮したトークのポイントを身につける
 - (3) 電話応酬話法の習得とボイストレーニング
3. 電話対応の基本をマスターして自信をつける【演習】
 - (1) 「かけ方・受け方」の流れとポイントをつかむ
 - (2) 好印象のかけ方と受け方のトレーニング
4. 電話対応の応用を習得する「不在対応法」【演習・事例研究】
 - (1) クレーム防止、顧客満足度を高める不在対応のコツを知る
 - (2) さまざまな不在ケースの事例研究(グループワークと発表)
 - (3) 伝言メモと連絡で仕事の信頼を勝ち取る
5. ビジネス文書・Eメールの基本と常識を学ぶ【講義・小演習】
 - (1) 社内文書と社外文書の違いと書式を理解する
 - (2) 正しいマナーと知識でEメールを活用する
 - (3) 社会人として恥をかかない表書きや返信の常識とは？
6. 受講報告書作成

Cコース 接客対応の基本マスターコース

平成23年4月6日(水)



【講師】株式会社コンフォルト 代表取締役社長 接客コンサルタント 磯貝 和美氏

短期大学卒業後、飲食チェーン店に就職。質の高い接客で名高い同店マネージャーのもと、接客の極意を習得。その後、通信業界にて社内研修講師として接客マナー研修、業務知識研修を担当する。“人材育成こそ、顧客満足達成への付加価値”との信念のもと独立し、(株)コンフォルトを設立する。スキルだけではなく、受講者のモチベーションを高める研修スタイルをモットーとし、多方面で研修・コンサルティング活動を行っている。

1. 組織の一員としての心構え【講義】
 - (1) 組織の一員としての役割と立場
 - ・ 社会人としてのプロ意識を身につける
 - ・ 接客者に求められる4つの要素
2. 顧客満足から顧客感動へ【講義・グループ討議】
 - (1) お客様は何を求めているのか？
 - (2) 真実の瞬間に感動を呼ぶサービスを
3. おもてなしの心を届けるマナーとは？【講義・トレーニング】
 - (1) 80%継続する第一印象を味方につける
 - (2) 身だしなみは無言のおもてなし
 - (3) 感じが良い表情で好感度アップ
 - (4) 感謝の心は「表情+挨拶+お辞儀」で伝える
4. 顧客との距離を縮めるコミュニケーション術【講義・演習】
 - (1) コミュニケーションの仕組みと成り立ち
 - (2) フォーカス(意識の方向)と空間管理
5. 好感度アップの話し方ときき方【講義・トレーニング】
 - (1) 正しい言葉遣いで上品な接客サービスを
 - (2) マジックフレーズでお客様との距離が近づく
 - (3) 気の利いた「声かけ」が「また会いたい人」への第一歩
6. 受講報告書作成

Dコース 営業の基本マスターコース

平成23年4月7日(木)



【講師】株式会社ロータス 代表取締役 中西 勝彦氏

昭和56年同志社大学卒業後、(株)ビジネスコンサルタント入社。平成元年に経営コンサルタントとして独立後、平成15年(株)三洋ヒューマンネットワーク入社。人材アセスメント、営業職への職種転換トレーニングを担当。平成17年より現職に至る。組織開発に関する企画及び導入指導や、マネジメント研修、営業力強化研修を専門分野とする。大手企業など実績多数。

- | | |
|---|---------------------------|
| 1. 企業活動における営業の役割を理解する 【講義】 | 6. 訪問時のロールプレイング 【演習】 |
| 2. 「営業」とはどのような仕事なのか 【グループ討議】 | (1) 挨拶～名刺交換～面談 |
| (1) 営業という仕事を行うにあたっての、不安や期待を共有化する中で、営業という仕事はどのようなものなのかを考える | 7. 営業活動の基本的な流れ 【講義】 |
| 3. 社会人(組織人)に求められる能力とは 【講義】 | (1) 営業が乗り越える4つの壁 |
| 4. ビジスマナーの5原則 【講義・演習】 | (2) 営業のサイクルを理解する |
| (1) 営業基本マナーを身につける | (3) 営業のサイクル各段階における重要なポイント |
| ・ 挨拶、表情、身だしなみ、態度、言葉使い | 8. トップセールスを目指して 【講義】 |
| 5. 第一印象の重要性 【講義】 | (1) お客様との会話(セールストーク)での留意点 |
| (1) 自分自身のイメージは、どのように作られるのか | (2) プロ営業パーソンの要件 |
| (2) 第一印象で損をしないためのポイント | 9. 受講報告書作成 |

Eコース 販売の基本マスターコース

平成23年4月7日(木)



【講師】株式会社ウィズネス 教育コンサルタント 安田 依鈴巳氏

大阪スクールオブビジネス国際ガイド科を卒業。ツアーコンダクターとして活躍後、近畿松下LECの営業契約社員として関西地区でトップセールスを達成する。顧客視点を重視した研修を得意とし、営業・販売・接客・階層別研修まで幅広く活躍する。組織のクオリティを高めるための“人づくり”に力を入れる。相手に受け入れられる話法や商談を円滑にするためのコミュニケーション法などを取り入れたロジカルシンキングは、実践向けに評価を博している。

- | | |
|---------------------------------|-------------------------------------|
| 1. 販売スタッフとしての意識を高め役割を認識する 【講義】 | 4. 商品の良さをアピールする商品説明の基本 【講義・演習】 |
| (1) お客様に喜ばれる販売員になるために必要なこと | (1) 購買意欲を高める商品説明とは |
| (2) お客様を満足させる「知識力」と「応対力」 | (2) 特徴とアピールポイントを伝える |
| 2. 接客販売の基本表現力を身につける 【演習・グループ討議】 | (3) お客様に合わせた商品説明のあり方 |
| (1) お客様への第一印象と見せる技 | 5. 現場で活かす! シミュレーションレッスン 【演習・グループ討議】 |
| (2) 動作で感動させる表現力 | (1) 実践力を養う現場シミュレーション体験 |
| 3. 買う気にさせる接客対応の基礎表現力 【講義・演習】 | (2) 総評と今後のアドバイス |
| (1) お客様心理を考えてみよう | 6. 受講報告書作成 |
| (2) アプローチ～クロージングまでの流れの理解 | |
| (3) 安心と信頼を生む金銭授受のあり方 | |

Fコース 製造の基本マスターコース

平成23年4月11日(月)



【講師】株式会社ウィレンス 代表取締役 島ノ内 英久氏 (経営コンサルタント・中小企業診断士)

九州大学大学院卒(工学修士)。ヤンマー(株)での生産技術、プライスウォーターハウスクーパースコンサルタント(株)での業務改革コンサルタントを経て、経営改善実践コンサルティング会社、(株)ウィレンス代表取締役(本社：大阪市)。年商10億円から100億円の中堅・中小製造業への経営計画作成および中堅・若手リーダーの育成・仕事力向上を通じた経営改善実践を専門とする。知識向上だけでなく意識向上を通じた業務に直結する実践的な研修指導に定評がある。

- | | |
|--|---|
| 1. 製造業って何!? 【講義】 | 4. 新入社員に求められる意識や仕事の進め方 【グループ演習】 |
| (1) 製造業とは ～他の業種と何が違うのか～ | 仕事は真面目でミスは少ないが、改善意欲が低い仮想現場作業者の事例をもとに、製造業で働く若手社員として求められる意識や仕事のやり方を学ぶ |
| (2) モノを作る苦勞と喜び | 5. 仕事は自己成長の場である! 【講義】 |
| (3) 現在の製造業に求められていること | (1) 現場・先輩・お客様から常に学び続けること! |
| 2. 新入社員が現場で求められる仕事とは? 【グループ演習】 | (2) 現状に満足しない! 改善意識を持ち続けよう! |
| 仮想中小製造業の事例をもとに、グループ演習と発表を通じて、製造業における仕事の基本を学ぶ | (3) 改善活動で、積極的にリーダーになろう! |
| 3. 製造業における仕事の基本 【講義】 | 6. あなたはなぜ働くのか? 【講義】 |
| (1) QCD(品質・コスト・納期) | ～製造業で働く意義～ |
| (2) 改善活動 | 7. 製造業で働くって素晴らしい! 【講義】 |
| (3) 5S(整理・整頓・清掃・清潔・躰) | 8. 受講報告書作成 |
| (4) 報・連・相 | |

業務遂行に欠かすことのできないパソコンの基本スキルの習得を目的とします。一般的な文書の作成 (Word) や売上等の数値管理 (Excel) に関するあらゆるテクニックを学び、効果的なビジネス文書等の作成手法を習得します。

【Word 編】

入力方法 (フォント、フォントサイズ他)、ビジネス文書作成、表の挿入、オートシェイプ・ワードアートの活用等。ビジネスで必須の文書作成技法。

【Excel 編】

ワークシートの作成、セルの書式設定、オート SUM などの関数の利用、グラフの作成等。仕事上、いろいろな場面で使えるデータ作成及び活用方法をマスター。

【応用編】

仕事の場面を想定し、Word・Excel を駆使したビジネス文書等ノウハウの習得、作成。

【講師】 ヒューマンアカデミー 講師 【会場】 ヒューマンアカデミー京都校 【定員】 24名(先着順)

本コースでは、研修終了後に受講生全員に受講報告書を書いていただき、それに対して各講師がコメントをつけて派遣ご担当者と受講生にお返しします。

新入社員研修スケジュール一覧(平成23年4月)

4日(月) 9:00~10:00 開校式	11日(月) 9:30~16:30 B-2 ビジネス電話&文書の基本マスターコース
9:00~17:00 A-1 仕事の基本マスターコース	F 製造の基本マスターコース
5日(火) 9:30~16:30 B-1 ビジネス電話&文書の基本マスターコース	12日(火)
6日(水) 9:30~16:30 C 接客対応の基本マスターコース	13日(水)
7日(木) 9:30~16:30 D 営業の基本マスターコース	14日(木) 10:00~16:00 G ビジネスパソコンの基本マスターコース
E 販売の基本マスターコース	※ A~G コースの受講生は、開校式に無料で参加することができます。
8日(金) 9:30~16:30 A-2 仕事の基本マスターコース	※ A・B コースの1と2は同じカリキュラムになります。 (A-1 コースのみ、開校式があります。)

お申込み・お問合せ/京都商工会議所 会員部 人材開発センター (〒604-0862 京都市中京区烏丸通夷川上ル)

① FAXまたはHPからお申込み下さい。 TEL 075-212-6446 FAX 075-222-2612
URL:http://www.kyo.or.jp/jinzai/ e-mail:jinzai@kyo.or.jp

② お申込みと同時に下記口座までお振込み下さい。

京都銀行 本店営業部(普) No. 5017759 口座名:京都商工会議所 研修口 専務理事 奥原恒興(オクハラツネオキ)

※振込手数料はご負担頂きますようお願い致します。開催日が近づきますとお申込責任者宛に受講証を郵送致します。

※受講料は講座が中止になる以外ご返却できませんのでご了承願います。(申込人数が少ない時は中止になる場合があります)

★1 受講希望コースに○印をつけて下さい。

★2 参加、不参加のどちらかに○印をつけて下さい。ただし、4月4日「A-1 仕事の基本マスターコース」と「開校式」はセットになっています。

001『平成23年度 京商ビジネススクール 新入社員研修』申込書

受講料	円 × 名分	月 日	請求書(要・不要)	申込	
		(振込・振込予定)	どちらかに○印	責任者名	
会社名	(フリガナ)	業種		所属(役職)	
				責任者 e-mail	
所在地	〒			TEL	
				FAX	
希望コース(★1)	開校式(★2)	受講者氏名(フリガナ)		所属部課名	年齢
A-1・A-2・B-1・B-2 C・D・E・F・G	参加・不参加				
A-1・A-2・B-1・B-2 C・D・E・F・G	参加・不参加				
A-1・A-2・B-1・B-2 C・D・E・F・G	参加・不参加				
A-1・A-2・B-1・B-2 C・D・E・F・G	参加・不参加				
A-1・A-2・B-1・B-2 C・D・E・F・G	参加・不参加				

本申込書にご記入いただいた個人情報は、本講座の実施・運営のために利用するほか、京都商工会議所に関する各種情報提供の目的にのみ使用致します。

★人材開発センターではオーダーメイド研修の実施、講師派遣も行っております。お気軽にお問合せ下さい★