

真のプロフェッショナルを目指して！

平成24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、かつ実際に仕事で即、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24年4月3日(火)

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」	 京都商工会議所 産業政策委員長 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3日(火) 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仕事姿勢と効果的な仕事の進め方を理解する
A-2	4月9日(月) 9:30~16:30		
B	4月4日(水) 9:30~16:30	ビジネス電話&文書の基本 マスターコース	(1) 「読む」「書く」「話す」の違いを理解し、ビジネスで活用するための知識を習得する (2) ロールプレイングを通して電話対応の基本スキルを体得し、即戦力化を促す (3) ビジネス文書とEメールの基本ルールを知り、実践演習でスキルを身につける
C	4月5日(木) 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聞き方の基本を学ぶ
D	4月6日(金) 9:30~16:30	営業の基本 マスターコース	(1) 営業に関する基礎知識やルール、営業方法や訪問時のマナーを習得する (2) 会社・上司・お客様が求めていることを理解する (3) 目標達成の意識を高め、上司の命令を理解し、確実に実行する姿勢を身につける
E	4月6日(金) 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醸成し、求められる販売員としての役割を理解する (2) トレーニングを通して現場で活かせる販売の基本スキルを習得する (3) 自社の商品の良さを効果的にアピールする商品説明の基本を習得する
F	4月9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し、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10日(火) 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24年4月3日(火)/4月9日(月)



【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) やる気を表現する挨拶とキビキビとした態度(立ち方・お辞儀・話の聞き方)習得
 - (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) 学んだことを活かそう！名刺交換の仕方 How-to
3. 能動的な仕事の進め方の基本を理解する【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) 仕事の優先順位のつけ方とタイムマネジメントの心得
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・相談の重要性和簡潔な報告の仕方(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24年4月4日(水)



【講師】株式会社ビジネスプラスサポート 人材育成プロデューサー 渡辺 陽子 氏

人材採用や客室乗務員に従事した後、講師業に活かすために多種多様な勤務経験を経て、現場感覚を養う。「会社にとって人材は人財である」を信条に持ち、「楽しく学び、しっかり身につけ、実行できる」をモットーに、人材育成の研修などに力を注いでいる。受講者自身で考え、「気付き」を促すために実践の場を多く設ける研修には定評がある。

1. 社会人としての「読む」「書く」「話す」【講義】
 - (1) 「読む」「書く」「話す」の特徴と対応
 - (2) 伝えつつもでは伝わらない！
 - (3) ツールを活用して、社会人としての一歩を踏み出す
2. 電話では、あなたが会社の代表です！【講義・演習】
 - (1) 電話の特徴を知る
 - (2) 第一声ですべてが決まる(実践演習)
 - (3) 電話の受け方・かけ方の流れを理解する
 - (4) 「さすが！」といわれる + α (プラスアルファ) の一言
3. 電話対応はこれで安心！ロールプレイングで徹底体得！【講義・演習】
 - (1) 電話の受け方・かけ方の流れを理解する
 - (2) 電話の受け方・かけ方(ペアトレーニング)
 - (3) + α (プラスアルファ) の一言でクレーム防止と顧客満足に生きる
 - (4) 10種類のシミュレーションで不在対応をマスターする(グループワーク・ロールプレイング)
 - (5) 伝言メモで気がきく仕事
4. ビジネス文書はこれで安心！演習で覚える！【講義・演習】
 - (1) 文書の基本を知る
 - (2) 社内文書と社外文書の違いとルール
 - (3) 社内文書 書式ルールを学習する(実践演習)
 - (4) 社外文書 書式ルールを学習する(実践演習)
 - (5) 封筒の表書きで恥をかかない(実践演習)
 - (6) 仕事で使うEメールの基本ルールの理解と活用(実践演習)
5. 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24年4月5日(木)



【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】

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
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聞き方【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24年4月6日(金)



【講師】株式会社リブウェル 代表取締役 牧野谷 輝氏 (中小企業診断士)

大学卒業後 OA 機器販売会社で法人向け新規開拓営業を担当。1年後課長代理職へ昇進。その後、知的財産権分野の情報提供会社で日本最大手の電機メーカー等を担当、社内最年少で営業課長に昇進。奈良大学非常勤講師を経て現職。新規開拓・ルートセールスの2つの営業経験をベースにした研修はすぐに身に付き実践できる内容だと多くの企業から好評を得ている。

- | | | | |
|--|------|------------------------------|-------------|
| 1. 営業成績が下位の営業マンが、トップになった理由
仕事に対する考え方、モチベーションが変わったきっかけ | 【講義】 | (3) お客様の話聞く傾聴の3つのポイント | |
| 2. 新入社員の心得 | 【講義】 | 5. 営業の3ステップ | 【講義】 |
| (1) あなたにとって最大のお客様は上司であり会社である | | アポイントメント・訪問・アフターフォロー | |
| (2) 上司の命令は絶対 | | 6. 訪問時における営業のルール | 【講義】 |
| (3) 目標は必ず達成(必達)させるもの、なにがなんでもやるという意識 | | (1) お客様から信頼を得る方法 | |
| 3. 営業基礎知識 | 【講義】 | (2) お客様の話聞くテクニック | |
| (1) 会社経営における営業の位置づけ | | (3) クロージングの方法とお客様に断られたときの応酬話 | |
| (2) マーケティングと営業の違い | | 7. 営業ロールプレイング | 【グループワーク】 |
| (3) 法人向け、個人向け、新規開拓の営業とルートセールス | | 取引先を訪問した際のロールプレイングを実施 | |
| 4. お客様は何を求めているのか | 【講義】 | 8. まとめ | 【セルフワークと発表】 |
| (1) お客様が求める営業マンの役割 | | (1) 目標の設定 | |
| (2) 営業マンの7つの基本姿勢と5つの能力 | | (2) 決意表明 | 【各自発表】 |
| | | 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24年4月6日(金)



【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、実務に即した実践向けトレーニングでは定評がある。

- | | | | |
|-----------------------------------|-------------|--------------------------------|-------------|
| 1. 販売スタッフとしての意識を高め、販売員としての役割を理解する | 【講義】 | (3) 商品提示と安心を生む金銭の授受のあり方 | |
| (1) お客様に喜ばれる販売員になるために必要なこと | | (4) お客様に合わせた動き方～効果的な商品提示の仕方～ | |
| (2) お客様を満足させる「知識力」と「応対力」 | | 4. 商品の良さをアピールする商品説明の基本 | 【講義・演習】 |
| 2. 接客販売の基本表現力を覚える! | 【演習・トレーニング】 | (1) 購買意欲を高める商品説明のポイント | |
| (1) ファーストアプローチの好感印象づくり | | (2) 特徴とアピールポイントで商品の良さを伝えよう | |
| (2) プロの姿勢とプロの動作を身につける | | 5. 現場で活かす! 実践シミュレーショントレーニング | 【演習・グループ討議】 |
| 3. 買う気にさせるセールスの3原則を身につける | 【講義・演習】 | (1) 実践力を養う、現場をイメージしたシミュレーション体験 | |
| (1) お客様が「購入を決める」までの購買心理を考えてみよう | | (2) 総評コメントと今後のアドバイス | |
| (2) アプローチからクロージングまでの流れを知ろう | | 6. 受講報告書作成 | |

Fコース 製造の基本マスターコース

平成24年4月9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。工作上、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、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担当者と受講生にお返しします。

予 告

新入・若手社員フォローアップ研修

平成24年9月12日(水) 9:30~16:30

【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**

研修効果

- (1) 新人・若手社員が抱く、仕事に対する不安要素を取り除く
- (2) プロとしての意識を醸成し、期待される仕事の進め方を自らの力で明確にする
- (3) ビジネスマナーの基本を点検、強化し、業務の中で戸惑う事例を解決する

※ 詳細は7月頃ご案内致します。

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。振込手数料はご負担頂きますようお願い致します。

京都銀行 本店営業部 (普) No. 5017759 口座名: 京都商工会議所

※開催日が近づきますと申込責任者宛に受講証を郵送致します。なお、申込人数が少ない場合には開催を取りやめる事があります。

※開催日前日 (土、日、祝日を含まない) の17時以降に取消しされる場合は受講料の返金をいたしかねますので、代理の方の派遣をお願いします。

★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3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24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 C・D・E・F・G	参加・不参加				
A-1・A-2・B C・D・E・F・G	参加・不参加				
A-1・A-2・B C・D・E・F・G	参加・不参加				
A-1・A-2・B C・D・E・F・G	参加・不参加				
A-1・A-2・B 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、京都商工会議所に係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★