



真のプロフェッショナルを目指して！

平成29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

開校式 平成29年4月4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】 「鉄は熱いうちに打て！」	 京都商工会議所 副会頭 株式会社堀場製作所 代表取締役会長兼社長 堀場 厚

コース	日時	タイトル	研修目的
A-1 A-2 A-3	4月4日(火) 9:00~17:00	仕事の基本 マスターコース	(1) 学生気分を払拭し、ビジネスパーソンとしての自覚を促す (2) ビジネス現場に必要な基本マナーを身につける (3) 組織の中で必要な自主性と協調性を養う
A-4	4月10日(月) 9:30~16:30		
B-1 B-2	4月5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) ビジネスに必要な「話す」「書く」の基本を身につける (2) ロールプレイングで電話対応の基本を体得し、即戦力化を目指す (3) ビジネス文書(社外・社内)とEメールの基本ルールを習得する
C-1 C-2	4月6日(木) 9:30~16:30	接客対応の基本 マスターコース	(1) 基本的な「挨拶」「行動」「話し方」を身につける (2) 信頼と安心を生み出すコミュニケーションを体得する (3) クレームの原因を考え、顧客の満足度を高める
D-1	4月7日(金) 9:30~16:30	プロ意識養成 コース	(1) 周囲の状況をしっかり把握できる観察力を養う (2) 自己を客観視し、強み・弱みを把握する力を体得する (3) 自らの力で前へ進む姿勢を身につける
D-2	4月14日(金) 9:30~16:30		
E	4月11日(火) 9:30~16:30	営業の基本 マスターコース	(1) 営業担当者としての心構えと求められる役割を学ぶ (2) 営業の流れを知り、事例とワークを交えて基本スキルを身につける (3) 自分を成長させるための目標設定のあり方を学ぶ
F	4月12日(水) 9:30~16:30	販売の基本 マスターコース	(1) 販売担当者としての意識を高め、求められる役割を理解する (2) ロールプレイングを通して、すぐに実践できるスキルを体得する (3) 自社商品を効果的にアピールする商品説明の基本を習得する
G	4月13日(木) 9:30~16:30	製造の基本 マスターコース	(1) 製造業に従事する者としてのものづくりの基本と心構えを学ぶ (2) 自身の心がけが作業精度を大きく左右することを理解する (3) 製造業における正しい仕事のやり方を理解し、作業の重要性を学ぶ
H-1	4月14日(金) 9:30~16:30	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
H-2	4月17日(月) 9:30~16:30		

※A-1~4コース、D-1・2コース、H-1・2コース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-1~3コースのみ、開校式の時間が含まれています)

受講者には研修振り返りシートを記入いただき、後日派遣担当者に送付いたします。(Hコース除く)

【会場】 **(A-1・A-4・B-1・C-1・D~G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)  
**(A-2・B-2・C-2コース)** 京都新聞文化ホール(京都市営地下鉄烏丸線「丸太町」駅南7番出口すぐ)  
**(A-3コース)** ハートピア京都(京都市営地下鉄烏丸線「丸太町」駅5番出口すぐ)  
**(Hコース)** ヒューマンアカデミー京都校(阪急京都線「烏丸」駅・京都市営地下鉄烏丸線「四条」駅21番出口から2分)

【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 10,800円 / 一般 15,120円

京都経営者協会・(一社)京都経済同友会・(公社)京都工業会・京都府内の商工会議所・商工会 いずれかの会員 12,960円

※消費税込みで、昼食代を含みます。(H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29年4月4日(火) 9:00~17:00 / 4月10日(月) 9:30~16:30



講師 Brush Up Production ANys 講師 **島津 ゆう子氏** (A-1) (A-4)

外見を磨くだけでなく言葉により意思や想いを伝えたいと、フリーアナウンサーに転身する。豊富な資格と経験を活かし、マナーやコミュニケーションから営業スキルまで受講生一人ひとりを総合的にブラッシュアップするセミナー講師として活動している。形だけでなく、心を大切に、誰もが笑顔と笑声で人生が楽しくなる島津メソッドにファンが多い。



講師 Brush Up Production ANys 講師 **佐藤 ようこ氏** (A-2)

サービス業や介護福祉の仕事の経験を生かし、「真心を形に表す、人に優しいホスピタリティ」をベースとした社員教育で、リピーター率の高い講師として定評がある。専門は秘書・サービス接遇・ビジネス電話・文書・実務マナーなど。またイベントの司会やFMラジオ局 HONEY FMのパーソナリティーとしても活躍している。



講師 Brush Up Production ANys 講師 **浅川 元子氏** (A-3)

豊富な人生経験と大手外食産業での接客、マネジメント及び教育指導経験を活かした研修は「個人を尊重し皆を笑顔にする楽しい講師」として定評がある。人との出会いを大切に、コミュニケーションを得意とし、後輩育成のためのマナー教室を開設するなど、行動力と面倒見の良さに講師仲間にもファンが多い。

- |   |  |
|---|--|
| <b>1. 社会人としての心構えを身につける!</b> 【グループ討議】<br>(1) 学生と社会人の違いとは?<br>(2) 社会が求める人物像を認識する<br>(3) 組織のなかで働く意識を身につける!   | <b>3. 正しい日本語で差をつける!</b> 【演習】<br>(1) 品格を表す言葉遣い~敬語の種類と使い方~<br>(2) 二重敬語・クッション言葉・婉曲表現                                    |
| <b>2. 仕事はビジネスマナーの基本で決まる!</b> 【演習】<br>(1) 第一印象で相手の反応が変わる!<br>(2) マナー・おもてなしって何? 少しの違いで結果が変わる!<br>(3) 敬う気持ちが服装・身だしなみに表れる<br>(4) 笑顔と気がさく言葉で活きた挨拶していますか?<br>(5) 心が伝わるお辞儀のポイントとは? | <b>4. 新入社員に必要なコミュニケーションとは?</b> 【演習】<br>(1) 自己紹介・名刺交換で相手の印象が決まる!<br>(2) 指示・命令の受け方で仕事での成長が変わる!<br>(3) ホウレンソウで信頼を積み重ねる! |
|   | <b>5. 成長スピードを早め、結果を出すセルフコントロールとは?</b><br><b>6. 明日からの社会人としての決意</b>  |

# B コース ビジネス電話・文書の基本マスターコース 平成29年4月5日(水) 9:30~16:30



講師 株式会社よくなる 代表取締役 **中村 菜津子氏** (B-1)

日本電気(株)秘書室にて役員秘書として勤務、在職中秘書検定1級を取得(文部大臣奨励賞)する。結婚退職後、秘書教育を中心とした人材育成、秘書検定/サービス接遇検定準1級審査に携わり現在に至る。人が自立し組織の中で仕事を楽しむことをモットーに組織開発をする「よくなる会議®」を展開、研修講師として活躍している。



講師 株式会社よくなる 講師 **橋本 佳苗氏** (B-2)

世界最大の消費財メーカーP&Gの人事部にて、給与・採用アソシエイトマネージャーを経てトレーニングマネージャーとなり、人材育成の実施などに携わる。退職後、現在は「内なるリーダーシップを呼び覚まし、自分の人生のリーダーに」をモットーに、ビジネスコミュニケーションを始め、マナーホスピタリティなど全国で研修セミナーを提供している。

- |  |   |
|--|---|
| <b>1. 社会人としてのコミュニケーション「話す」「書く」</b><br>(1) コミュニケーションの成り立ち<br>(2) コミュニケーション手段「話す」「書く」の理解<br>(3) 報・連・相に活かすコミュニケーションツールの使い分け | <b>3. 電話対応をロールプレイングで徹底体得</b> 【演習】<br>(1) 電話の受け方・かけ方の流れの理解<br>(2) +α (プラスアルファ) の一言。クッション言葉と依頼口調<br>(3) これで安心。不在対応、クレームの受け方<br>(4) 伝言メモの書き方 |
| <b>2. 会社の代表となる電話対応</b><br>(1) 電話コミュニケーションの特徴<br>(2) 第一声の重要性<br>(3) 電話対応に必要な表現・フレーズ<br>(4) 電話で「繋ぐ」大切さ                     | <b>4. ビジネス文書の基礎を学ぶ</b> 【演習】<br>(1) 文書の基本<br>(2) 社内文書と社外文書の違いとルール<br>(3) 仕事で使うEメールの基本ルールの理解と活用   |

# C コース 接客対応の基本マスターコース 平成29年4月6日(木) 9:30~16:30



講師 ヴォイスシーナ 代表 **加藤 しおな氏** (C-1)

(株)USEN退職後、MC・ナレーション・研修講師を併用し、1998年(株)パソナ入社。研修チーム責任者に就任し、研修企画・立案・筆頭講師として各種ビジネスマナーやコミュニケーション心理効果研修を専門とする。2006年独立。企業・自治体・大学など多方面にて、リピート率の高い参加型研修を展開している。



講師 ヴォイスシーナ パートナー講師 **岩田 雅子氏** (C-2)

ビジネスにおけるコミュニケーション向上、ひとり一人が生き生き動く組織の体制作りを通しての組織活性化サポートを得意としている。官公庁・企業・学校・病院等で、コミュニケーション、顧客満足向上、クレーム対応、業務改善、報連相研修等を実施している。

- |  |   |
|--|---|
| <b>1. 接客対応の基本~おもてなしの心構え~</b> 【ワーク】<br>(1) ビジネスマナーはどうして必要なのか<br>(2) 第一印象の重要性を知る<br>(3) 身だしなみ、態度、表情、笑声、挨拶、お辞儀、オアシス<br>(4) 接遇の5つの基本 CS顧客満足定義、CS五大基本要素 | <b>3. 安心・信頼を得るおもてなしの接客対応実践</b> 【ワーク】<br>(1) 来客時の受付、名刺のマナー、名刺の受け取り<br>(2) 取次ぎ案内(廊下、階段、エレベーター)<br>(3) 応接室ドアの開閉、席次、お茶だしのマナー、お見送り<br>(4) 訪問時の名刺の出し方、同時交換、お茶を頂く、辞去のマナー |
| <b>2. コミュニケーション力を高める~信頼される言葉づかいとは~</b> 【ワーク】<br>(1) 接客八大用語、わかりやすい敬語の作り方<br>(2) ビジネス用語、魔法の話し方と敬意表現  | <b>4. 顧客満足クレーム対応の基本</b> 【ワーク】<br>(1) クレームとは何か? 苦情との違いを理解する<br>(2) クレーム原因の把握と基本の流れ   |



講師 株式会社Smart Present 代表取締役 **新名 史典氏** (D-1) (D-2)

1997年 サラヤ(株)入社。学生時代に鍛えたプレゼン力が認められ、新入社員時から提案プレゼンスタッフとして全国を行脚。入社4年目で営業統括部長に指名され、全員年上下下を持つという特殊な環境のなか、コミュニケーション能力を磨く。同社で15年従事した後、2011年に独立起業し、研修・セミナーで高い評価を得ている。

- |  |  |
|--|--|
| <p><b>1. 仕事は一人では成り立たない</b> 【演習・グループ討議】</p> <p>(1) ゲームで仕事の連携を確認してみよう！</p> <p>(2) 仕事は人と人の連携によって成り立っている</p> <p>(3) 仕事のプロのイメージは？</p> <p><b>2. プロの観察力を身につける</b> 【演習】</p> <p>(1) こんな時に何を観察する？</p> <p>(2) 自分から観ていないと情報は入ってこない</p> <p>(3) 観察力を身につけることが何に貢献するのか？</p> <p><b>3. プロの認識力を身につける</b> 【演習】</p> <p>(1) 自分で自分を理解する</p> <p>(2) 他者から見た自分を理解する</p> <p>(3) 自分の弱み・強みをしっかり認識する</p> | <p><b>4. プロの行動力を身につける</b> 【グループ演習】</p> <p>(1) PDCAで仕事をしっかりマネジメントする</p> <p>(2) PDCAをワークで実践してみましょう！</p> <p>(3) 自ら行動するという事</p> <p><b>5. プロは自分のモチベーションを自分で管理する</b> 【演習】</p> <p>(1) モチベーションは何によって維持されるか？</p> <p>(2) モチベーションを維持する行動変容</p> <p><b>6. プロとして認められるために!</b> 【演習・グループ討議】</p> <p>(1) チームで仕事をするとはどういうことか？</p> <p>(2) 本日の学びを確認する</p> |
|--|--|



講師 ビジナリーソリューションズ 代表 **葉田 勉氏**

大手電機メーカーに就職、商品開発部、営業本部、経営戦略室を歴任し、一部上場のコンサルティング会社である船井総合研究所に転職。メーカー、卸売業、小売業、サービス業等、業種業態を問わず、数千万の売上企業から、数百億円の企業まで営業支援を行う。特にマーケティングに関しては、売上実績を向上させる現場実践型の手法に定評がある。

- |   |   |
|---|---|
| <p><b>1. 全体のガイダンスと自己の研修目的の設定</b></p> <p><b>2. 自身の営業としての特性を把握するための自己分析</b> 【ワーク】</p> <p><b>3. 営業とは何だろう?</b> 【ワーク】</p> <p><b>4. 営業の5つの心構え</b></p> <p><b>5. 営業担当者の基本的マナー・役割</b> 【演習】</p> <p>(1) 基本的な姿勢・挨拶・名刺の渡し方</p> <p>(2) 正しい言葉遣い</p> <p>(3) 心掛けたい電話の掛け方・取り方</p> <p>(4) 営業の段取り術</p> <p>(5) 営業のスケジュール管理</p> | <p>(6) 営業として印象に残るお礼の仕方</p> <p>(7) 営業の報連相</p> <p><b>6. 営業の基本的プロセス</b> 【演習】</p> <p>(1) 商談って何だろう？</p> <p>(2) 聞くことと伝えることのポイント</p> <p>(3) 基本フォームによるロールプレイング</p> <p><b>7. 営業担当者として自立するために</b> 【ワーク】</p> <p>(1) 目指す営業担当者のイメージ設定</p> <p>(2) 自己成長を図る習慣づくり</p> <p>(3) 決意を促す実行計画書の作り込み</p> |
|---|---|



講師 株式会社ワコールキャリアサービス マナー講師 **大野 有紀枝氏**

(株)ワコール入社後、販売職としてアンテナショップの運営全般に携わる。店長経験を経て販売スタッフの教育係を経験した後、(株)ワコールキャリアサービスにてインストラクター職として従事。接客マナー研修、表情研修など社内スタッフの育成や教育プログラム開発を担当。接客講師として企業での研修講師や大学でのゲスト講師としても活躍している。

- |  |  |
|--|--|
| <p><b>1. 研修の目的と「求められる販売員像」</b> 【ケーススタディ】</p> <p>(1) あなたの考える「プロフェッショナル」とは</p> <p>(2) 今、お客様に求められるサービスとは何か</p> <p><b>2. 第一印象の重要性を知る</b> 【ワーク】</p> <p>(1) お客様が求めている顧客満足とは、おもてなしとは何か</p> <p>(2) 第一印象の重要性と信頼関係のつくり方</p> <p>(3) 基本マナーを徹底習得！</p> <p><b>3. 心地のいいお出迎えからお見送りまで</b> 【ワーク】</p> <p>(1) お客様の購買心理に合わせた販売員の動きをマスター</p> <p>(2) 動待機で雰囲気づくり</p> <p>(3) ファーストアプローチの距離感と内容</p> | <p>(4) ニーズを聞き出すトーク法</p> <p>(5) クロージングのタイミング</p> <p><b>4. 「売れるトーク」の一連の流れ・ポイントを知る</b></p> <p>(1) 売れる販売員の「ニーズを聞き出すトーク」は、ここが違う！</p> <p>(2) お客様の決断を促す「効果的なクロージング法」とは</p> <p>(3) 安心感を与える金銭授受で、最後まで気持ちの良いお買い物</p> <p><b>5. 明日から売場で実践するために</b> 【ロールプレイング】</p> <p>(1) お客様のタイプ別徹底ロールプレイング</p> <p>(2) お客様役・接客役に分かれてのロールプレイング</p> <p>(3) 自身の接客・販売の長所・短所・改善点をディスカッション</p> |
|--|--|



講師 Factory Plus One 代表 現場改善コンサルタント **島田 宏樹氏**

金属加工会社でリーダーとして「現場力」の最大化に従事、生産性向上と品質向上を融合した職場作りが認められ、30代の若さで工場長を拝命。工場長時代には、心理学を応用した現場改善手法で大きな成果を上げる。その後コンサルタントとして独立、現場のモチベーションアップから現場改善までのワンストップ指導に定評がある。

<p><b>1. 製造業の基本の仕事</b> 【演習】</p> <p>(1)「品質、コスト、納期」の基本</p> <p>(2)5S「整理・整頓・清掃・清潔・躰」の基本</p> <p>(3)改善活動「生産性、品質、コスト」の基本</p> <p>(4)組織のルール順守「報・連・相」の基本</p>	<p>(3)知らない事を学び成長を体感できる</p> <p>(4)将来の人を育成する喜びがある</p>
<p><b>2. 製造業の仕事のやりがい</b> 【演習】</p> <p>(1)世の中が求めている物をつくる</p> <p>(2)組織力で製品を作り上げる</p>	<p><b>3. 製造業の心構え</b> 【グループ討議】</p> <p>(1)常に問題意識を持つ</p> <p>(2)あきらめずに問題の原因を究明する</p> <p>(3)常にカイゼンに取り組む</p> <p>(4)職場やチームのリーダーを進んでする</p>
<p><b>4. 未来のイメージ、自分の理想を描く</b> 【演習】</p>	



講師 ヒューマンアカデミー 講師 **北島 謙一郎氏** (H-1) (H-2)

「わかりやすいパソコン指導」をモットーに、大手OA機器ディーラーを経て2000年より、ヒューマンアカデミーの近畿各校舎にて、パソコン講座やITビジネス系の資格取得講座を受け持つ。「生活に活かす、仕事に活かす」IT・パソコンスキル習得が信条。2011年度より、アビリンピック京都大会のパソコン部門の審査委員も務める。

会場 ヒューマンアカデミー京都校 定員 各コース22名

【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

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)

<p><b>1</b> FAXまたはwebサイトからお申込み下さい。</p> <p>▶ FAX : 075-222-2612 TEL : 075-212-6446</p> <p style="padding-left: 20px;">e-mail : jinzai@kyo.or.jp</p> <p>▶ <a href="http://www.kyo.or.jp/jinzai/">京商ビジネススクール</a> で <b>検索</b> (URL : http://www.kyo.or.jp/jinzai/)</p>	<p><b>2</b> お申込み後、速やか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。</p> <p>▶ 京都銀行 本店営業部 (普) No.5017759</p> <p>口座名 : 京都商工会議所 研修口</p>
--	---

※開催日が近づきますと申込責任者宛に受講証を郵送いたします。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。  
 ※開催日の5営業日前を過ぎてからの受講取消については受講料の返金をいたしかねますので、ご了承ください。ただし、コースの変更、代理出席は可能です。その際はお早めにご連絡ください。

★1 受講希望コースに○印をつけて下さい。  
 ※A-1~3コース、B-1・2コース、C-1・2コースの振り分けはこちらで行います。(複数名お申込みの場合、同教室になるようにいたします)

001『平成29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 (振込・振込予定)		請求書(要・不要) どちらかに○印	申込責任者名			
会社名	(フリガナ)				事業内容	所属(役職)			
						責任者 e-mail			
所在地	〒					TEL			
						FAX			
★1 受講希望コース(○印をつける)			受講者氏名(フリガナ)			所属部署名		年齢	
A(4/4)	A(4/10)	B	C						
D-1	D-2	E	F	G	H-1	H-2			
A(4/4)	A(4/10)	B	C						
D-1	D-2	E	F	G	H-1	H-2			
A(4/4)	A(4/10)	B	C						
D-1	D-2	E	F	G	H-1	H-2			
A(4/4)	A(4/10)	B	C						
D-1	D-2	E	F	G	H-1	H-2			

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★