

新入社員研修 プログラム



階層別教育体系イメージ 「新入社員」



研修プログラム
キャリアプランニング
メンタルヘルス
タイムマネジメント
チームビルディング
ビジネスマナーマインド
ビジネスコミュニケーション

プレゼンテーション
ビジネス基礎
CS 向上
リスニング「聴く」スキル
仕事の進め方
ビジネス文章・ビジネスEメール
アフターフォロー

ビジネス基礎「意識改革」研修

目的

- ①社会人としての責任や自立した社会人の心構えを学び学生の意識変革を促す
- ②自立した社会人に求められるルールの遵守・コミュニケーションについて理解する
- ③基本的な仕事の流れ・手順を理解する
- ④今後の自分をビジョン化し、明日からすぐ取り組める目標設定を行う

研修プログラム例(1日)

1.学生と社会人との違い

- ①学生と社会人との違いを考える **演習**学生と社会人の違い
- ②「会社・組織」について
- ③チームワークの重要性

2.社会人としての自覚

- ①組織で求められる人材
演習求められる人材像について／気をつけるポイントの整理

3.コミュニケーションの重要性

- ①礼儀・あいさつの重要性
- ②職場のコミュニケーションの注意点

4.社会人の基本ルール

- ①出勤時・勤務中・外出・休憩時・退勤時のポイント
- ②社外でのマナー
- ③健康管理の徹底・休暇のとり方
- ④遅刻しそうな時の対応

5.仕事の流れ

- ①仕事の発生から終了までの流れ
- ②仕事はPDCAサイクルで進める
- ③報・連・相
演習上司不在中の出来事について上司に報告する

6.これからを考える

- ①自分のキャリアをビジョン化する

7.自己の目標設定とアクションプラン作成

- ワーク** 3ヵ月後に達成すべき「目標」／今日から開始する「アクションプラン」作成

ビジネスマナー 研修

目的

- ①マナーの意味を理解した上で具体的なマナーを学んでいく
- ②名刺交換、来客訪問・対応、電話対応などの基本的な動作を習得する
- ③事例ケースなどを想定し、演習を積み重ねることで自身をもって『できる』ようになる

研修プログラム例(1日)

1.ビジネスマナーの基本

- ①ビジネスマナーとは
- ②第一印象の重要性
- ③表情・態度・身だしなみ
ペアワークペアになって身だしなみチェックリストを使ってチェックする
- ④あいさつ
- ⑤3つのお辞儀の種類とポイント

2.言葉遣い・敬語

- ①社会人に求められる言葉遣い 演習敬語
- ②言葉遣いの基本 演習クッション言葉

3.「きく」スキル

- ①リスニング相手の話を引き出すために積極的に「聴く」
- ②アスキング相手に話してもらうため、深い情報収集のために「訊く」

4.電話対応

- ①電話対応の3つの原則
- ②電話の対応「受け方」「かけ方」の基本
- ③ビジネス電話の決まった表現
ロールプレイ電話を切るまでの電話対応／名指し人不在の場合の電話対応

5.訪問時のマナー

- ①訪問の基本マナー
- ②席次
- ③名刺交換
ロールプレイ名刺交換

6.来客対応のマナー

- ①来客対応の基本姿勢
- ②来客対応の基本マナー
ロールプレイ来客対応／お茶だしの基本マナー

ビジネス文書 研修

目的

- ①Eメール、報告書、議事録の作成により実践力を養う
- ②ビジネスに必要な合理的な視点や文章のロジックの育成
- ③仕事を円滑に進め、成功へと導く「文書作成力」を身に付ける

研修プログラム(1日)

1.基礎知識

- ①ビジネス文書の種類
- ②ビジネス文書作成の基本

2.ビジネス文書作成時のポイント解説

3.社内文書

- ①基礎知識

ワーク社内文章の作成

4.社外文書

- ①基礎知識
- ②社外文書の挨拶と結びの慣用表現

ワーク封筒・はがきの宛名の書き方

5.報告書の書き方

- ①社内報告書の全体構成
- ②報告書作成のポイント
- ③報告書の具体的な書き方
- ④表題の付け方、本文の書き方、状況説明のしかた

6.実践編

実践 社内文書

議事録、社内報告書、連絡書、ファックス送達表、書類送付状 等

実践 E-mail作成

ビジネスE-mailの構造、作成の6つのポイント、注意事項

実践 社外文書

招待状、案内状、お祝い状、お詫び状、お礼状 等／紙、FAX、メール で書き分けた例

参考 メモの取り方のポイント、敬語表現、封筒・はがきの宛名書き、議事録作成のポイント 等

演習 文書作成

案内状、報告書、議事録、お詫び状、宛名書き、Eメールなどを実際に書き、グループで評価する

ビジネスEメール実践 研修

目的

- ①ビジネスツールであるEメールマナーについての知識を習得する
- ②ビジネスで使えるEメールの書き方と便利機能について習得する
- ③演習を実施することで知識の定着と実践力を養成する

研修プログラム例(1日)

1.Eメールの特徴

- ①長所と短所
- ②Eメールを活かすポイント
- ③ビジネス文書作成の基本
- ④ビジネス文書の構造

2.ビジネスコミュニケーションツールとしてのEメール

- ①Eメールの基本要素とその効果的な使い方
- ②メールは対人コミュニケーション

3.メール作成の重要ポイント

- ①メール作成の基礎知識
- ②「件名」は大切な要素
- ③返信しやすいメール文書

4.Eメールの留意点

- ①携帯メール、「紙」のビジネス文書との違い
- ②添付ファイル
- ③ウイルス対策
- ④敬称の使い方
- ⑤メールアドレスの扱い
- ⑥個人情報の扱い
- ⑦送る前に再確認
- ⑧メールの返信時間
- ⑨文字化け

5.Eメールのテクニク

- ①メールの管理
- ②メールのバックアップ
- ③テンプレートの活用

6.Eメール作成演習 **演習**様々な事例を用いたEメール文章作成

コミュニケーションA 研修

目的

- ①社会人としてのコミュニケーションスキルを身につける
- ②ハイパフォーマンスを生み出すチームを形成し、業務を進行するスキルを習得する
- ③お客さまのニーズを捉えて、応えていくスキルの養成
- ④社会人としてのコミュニケーション(ホウ・レン・ソウ)を習得する

研修プログラム例(1日)

1.アイスブレイク「インタビュー大会」

受講生同士、質問をし合い多くの人とコミュニケーションを行う

2.多面的に求められる役割、立場を変えて考える

ワーク 自分が上司・先輩だったら、新入社員に何を期待するか？

ワーク 自分がお客さまだったら、自社の社員に何を期待するか？

3.社会人としての仕事の進め方を体験

- ①お客さまのニーズをとらえ、期待に応えるアイデアを形にする
- ②社会人としての仕事の進め方とコミュニケーションの重要性

4.社会人としての仕事の進め方とコミュニケーションのポイント

- ①仕事の捉え方
- ②チームワークの重要性
- ③命令・指示の聞き方

5.仕事の進め方の基本

- ①「PDCA」サイクルに基づいて仕事を行う
- ②ホウ・レン・ソウの原則

6.わかりやすい話し方のポイント

- ①ノンバーバルコミュニケーション 話す「姿勢・態度・表情」のポイント

7.プロフェッショナルの仕事とは

- ①仕事をする上で気をつけていきたいことをあげてみよう ペア実習
- ②新入社員としてのあるべき姿を考える グループ実習
- ③グループで自由に意見を出し合い、発表

コミュニケーションB 研修

目的

- ①社会人としてのコミュニケーションスキルを身につける
- ②お客様との信頼関係を構築する「リスニングスキル」を習得する
- ③お客さまのニーズを捉えて、応えていく「アスキングスキル」を養成する
- ④社会人としてのコミュニケーション「アサーション」を習得する

研修プログラム例(1日)

1.アイスブレイク「インタビュー大会」 受講生同士、質問をし合い多くの人とコミュニケーションを行う
2.コミュニケーションのカラクリを知る ①コミュニケーションについて ②バーバルコミュニケーションとノンバーバルコミュニケーション
3.自己のコミュニケーションパターンを知る ワーク5つのコミュニケーションから自己の癖を見つける
4. 好感度アップコミュニケーション ワークキャリブレーショントレーニング
5.リスニングスキル ①傾聴・受容・おうむ返し・あいづち・チューニングテクニック ワークリスニングトレーニング
6.アスキングスキル ①拡大質問・限定質問・未来質問・過去質問・肯定質問・否定質問 ワークアスキングトレーニング
7. 5つのコミュニケーション ①診断チェックで自己のパターンを知る ②コミュニケーションパターンの特徴 ③グループで自由に意見を出し合い、発表
8. アサーション ①攻撃的・非主張的・アサーティブなコミュニケーション ワークアサーティブコミュニケーション

コミュニケーションC リスニング「聴く」 研修

目的

- ①信頼関係を構築するための「きく」スキルの習得する
- ②相手が話しやすさを感じる聞き方のさまざまな手法を学習する
- ③コミュニケーションの基礎知識を理解する

研修プログラム例(1日)

1.アイスブレイク

- ①チーム名、リーダー名を決めてアイスブレイク

2.コミュニケーションの基本

- ①良いコミュニケーションの心構え
- ②良いコミュニケーションのポイント
- ③コミュニケーションの注意点

3.「きく」ということの意味

- ①相手にとって心地良いリスニング
- ②2つのきくスキル「リスニング」「アスキング」

4.リスニング「聴く」スキル

- ①聴くスキルとは
- ②相手が話しやすさを感じる「聴き方」とは？
- ③「傾聴力」のポイント

実習 「聴く」ペースと間の取り方／あいづち(共感フィードバック)／反復・言い換えをする

5.アスキング「訊く」スキル

- ①「訊く」スキルとは
- ②「訊き方」の種類
- ③相手が話しやすさを感じる「質問」をするために「質問力のポイント」

6.言いたいことをわかりやすく伝えるスキル

- ①ノンバーバルコミュニケーションとバーバルコミュニケーション
- ②話す「姿勢・態度・表情」のポイント

7.総合演習

演習 リスニングスキルのグループ実践

チームビルディング 研修

目的

- ①ハイパフォーマンスを生み出すチームを形成する
- ②業務を進行するスキルを習得する
- ③チーム内コミュニケーションを促進するファシリテーション力を習得する
- ④同期全体での目標を掲げ ビジョンを共有することで一体感の向上を図る

研修プログラム例(1日)

1.アイスブレイク

- ①グループを作り、「チーム名」と「リーダー」を決める

2.チームワーク

- ①円滑なコミュニケーション
- ②円滑なコミュニケーションを実現するために
ワーク入社までの改善目標について成果をお互いに報告、変化の共有

3.組織におけるコミュニケーション

- ①ファシリテーション
- ②段取りスキル
- ③リーダーシップ
- ④アサーション

4.チーム内コミュニケーション

実践ロールプレイ

グループ内でリーダー、メンバーに役割を与え、チームにおけるコミュニケーション促進手法を行う

ファシリテーションスキルの訓練

メンバーがリーダーに対してフィードバック

議論の進み具合／意見の対立のまとめ力／建設的方向への方向性

5.チーム実践ワーク

- ①チームで「テーマ」についてブレインストーミングを行う
- ②ビジョン化する
- ③グループプレゼン

6.アクションプラン

「1年後までに達成する目標」の設定／明日からできることを行動目標
⇒計画、共有し発表する

CS向上 研修

目的

- ①ビジネスの原点CSの重要性を学ぶ
- ②CSについての理解度、ホスピタリティを高める
- ③グループワークを通じてCS実現に向けたアクションプランを作る

研修プログラム例(1日)

1.CSについて

- ①CS(お客様満足)とは？
- ②顧客満足の影響

2.サービスについて考える

演習 今まで経験した最高 & 最低なサービス

3.多面的に考える

演習 自分がお客様だったら何を望むか？ / どんなサービスがいいのか？

4.顧客満足のポイント

- ①CSは「どうすればお客様に喜んでもらえるか？」が出发点
- ②ファンになってもらおう
- ③お客様の声を聞く
- ④クレームを活かす

実習 「CS チェックリスト」

5.コミュニケーションのポイント

- ①コミュニケーションの種類
- ②コミュニケーションのカラクリ
- ③高感度アップの「聴き方」とは？

6.クレーム対応スキル

- ①近年のクレームの傾向
- ②CS向上とサービス業としての組織

7.ホスピタリティ

- ①ホスピタリティとは
- ②ホスピタリティに必要なスキル

8.グループ実習

- ①「CS行動スローガン」作成
- ②グループプレゼン

タイムマネジメント 研修

目的

- ①効果的な計画の立案や無駄な時間の除去について認識する
- ②ビジネスの生産性を高めるタイムマネジメントの重要性を理解する
- ③優先順位のつけ方や、タイムマネジメントのポイントを学ぶ

研修プログラム例(1日)

1.タイムマネジメント

- ①タイムマネジメントとは
- ②自分のコストを考える

2.タイムマネジメントの原則

- ①タイムマネジメントの基本
- ②スケジューリング
- ③使える時間を増やすポイント
- ④やらないことを決める
- ⑤頭脳の分散処理

3.時間の有効活用のポイント

- ①バランスの重要性
- ②仕事が溢れた時の対策について
- ③効果的な仕事の依頼方法
- ④成功タイムマネジメント事例

4.無駄な時間削減 具体的ポイント

- ①改善すべき点の見つけ方
- ②目標の実現方法を考える
- ③3ヶ月の行動計画の作成

5.タイムマネジメント

- ①タイムマネジメントにおけるアクションプランの作成
- ②グループで共有、発表

プレゼンテーション 研修

目的

- ①プレゼンテーションの基礎知識を養う
- ②実践により人に指摘してもらうことにより、プレゼンテーション能力の向上を目指す
- ③プレゼンテーションのポイントを徹底的なグループワークで習得する

研修プログラム例(1日)

1.プレゼンテーション

- ①自己紹介プレゼン
- ②プレゼンテーションが上手い/下手な原因を考える

2.プレゼンテーションの基礎

- ①プレゼンテーションの基礎知識
- ②事前準備のポイント

3.プレゼンテーションを成功させるポイント

- ①自分の強みを活かす
- ②好感度アップの方法
- ③プレゼン応用スキル
- ④サポーターを探す

4.話す内容

- ①わかりやすい話し方の条件
- ②内容を考えるポイント
- ③結論を先に
- ④説明するために必要な材料の収集

5.プレゼンテーションペーパーのポイント

- ①プレゼンテーションペーパーの必要性
- ②作成のポイント

6.話すスキル

7.実習

- ロールプレイング形式でプレゼンテーション
- ①個人プレゼンテーション
 - ②グループプレゼンテーション

仕事の進め方A 研修

目的

- ①QCDCを意識して、「企業人」「組織人」の一員として効率よく仕事を進める力を養う
- ②仕事の質(Q)、自分のコスト(C)、期日(D)を意識し、効率的かつ合理的に仕事を行う意識を高める
- ③事例ケーススタディ演習を行うことで“チーム”で仕事をする大切さを実感する

研修プログラム例(1日)

1. 役割・立場を考える
2. 仕事の捉え方 ①仕事とは何か ②チームワークの重要性
3. 仕事の進め方 ①仕事の手順 ②大事な「筋書き」と「予測能力」
4. コミュニケーションの重要性 ①コミュニケーションの重要性 ②仕事が効率よく進むコミュニケーション ③ホウ・レン・ソウの原則 演習 ホウ・レン・ソウ洗い出しシート作成
5.仕事を円滑に進める 演習 自分の仕事の問題点・改善したい点を考える
6. 日常感じる問題点と対策 ①時間の使い方 ②問題点の洗い出し ③時間の使い方の工夫を共有してみましょう
7. 質の高い仕事をするためのコツ ①優先順位をつけることが仕事の成果をあげる ②PDCAサイクルで仕事をすすめる、チェックする ③仕事の優先順位を明確にする ④仕事を「緊急度」と「優先度」で考える
8. 効率を考えて徹底的に準備する ①徹底した仕事準備が全体の仕事を進める ②予想外の仕事への対応 ③明日からの行動計画アクションプランの作成

仕事の進め方B 研修

目的

- ①仕事、チームワークの重要性、「命令・指示」の受け方を認識する
- ②適切かつ効果的にPDCAをまわすための仕事の進め方を学ぶ
- ③チームで仕事を進める上で必要な「ホウ・レン・ソウ」について学ぶ
- ④仕事の優先順位の考え方、QCDの重要性、リスクマネジメントを習得する

研修プログラム例(1日)

1.仕事の進め方

- ①仕事の手順
- ②目標・目的の明確化
- ③方法の選択
- ④手順の決定
- ⑤実行
- ⑥途中経過の確認・検証
- ⑦変更への対処法

2.仕事におけるコミュニケーションの重要性

- ①仕事をスムーズに進めるためのコミュニケーション
- ②仕事の受け方
- ③ホウ・レン・ソウの原則 **演習**ホウ・レン・ソウ特訓
- ④依頼の手順「6W3Hとタイミング」
- ⑤依頼の際の正しい言葉遣いについて

3.PDCAの活用

- ①仕事を円滑に進めるコツ

4.仕事を進める上での問題点と対策

時間効率を上げるための工夫

5.優先順位の明確化

- ①仕事の優先順位
- ②自分の仕事を洗い出し、「緊急度」と「優先度」で整理する

6.アクションプラン作成

- ①明日から1ヶ月以内・1年以内の数値目標を設定する

メンタルヘルス 研修

目的

- ①メンタルヘルスの基礎知識を養う
- ②ストレスに対応できるセルフマネジメント力を養う
- ③モチベーションアップ方法を学ぶ

研修プログラム例(1日)

1. ストレスとは

- ①ストレスの基礎知識
- ②どんな時にストレスを感じるのか

2. 自己理解

- ①交流分析
- ②自己のストレス度チェック
- ③心の病気のプロセス

3. セルフマネジメント

- ①3つの「種・水・光」
- ②良い習慣を身につける

4. リフレーミング

- ①自分の心の傾向チェック
- ②リフレーミング(枠組みを変える能力)
- ③瞬間リフレーミング

5. モチベーションアップ

- ①自己のモチベーションアップ方法
- ②モチベーションアップの口癖

6. ストレスに強いモチベーション

- ①習慣的に行うアクションプランの作成
- ②グループ発表

キャリアデザイン 研修

目的

- ①様々なプログラムにより自己理解を深める
- ②仕事、人生へのビジョンを明確にする
- ③セルフイメージを高めることにより自信を獲得する

研修プログラム例(1日)

1.アイスブレイク

- ①動物自己紹介プレゼン
- ②ジョハリの窓「第一印象の重要性、自己の印象の把握」

2.自己理解

- ①キャリアアンカー
- ②特性診断
- ③交流分析

3.自己の強み

- ①自分の強み、弱み
- ②強みを活かす方法、何に役立つのか
- ③会社に貢献できること

4.セルフイメージ改革

- ①自己のイメージ認識
- ②自分にキャッチフレーズをつける
- ③アフメーション

5.ビジョン化する

- ①キャリア、ライフワークを通じて人生のビジョンを明確にする

6.アクションプラン

- ①目標設定を行う
- ②宣誓

新人フォローアップA 研修

目的

※4月新入社員研修から6ヶ月経った10月、11月、12月に行う

- ①入社してからの経験や悩みを共有することでメンタルサポートを行う
- ②自己が目指すビジネスパーソン像を考える
- ③新人の「できない」を解決する問題解決思考を養う

研修プログラム例(1日)

1.今までの仕事ぶりを振り返る
2.プロフェッショナルの人材に求められる5つの要件
3.仕事の捉え方 求められる役割の認識／チームワークの重要性／仕事発生から終了までの一連の流れ
4.仕事を進めるPDCAサイクル
5.計画を立てる PLAN 目標の明確化／成果物のイメージ／仕事の洗出し／スケジュール／「筋書き」と「予測能力」
6.実行する DO 正確・迅速に実行する／主体的に行う
7.振り返る CHECK 結果の評価／行動や状況を思い出す／成功体験の確認／問題の抽出／原因の追究／改善策
8.改善する ACTION 成功体験の習慣化／再計画／方法の改善
9.仕事の仕方を見直す 演習 PDCA サイクルの段階ごとに、自分の仕事の仕方を見直す
10.仕事をスムーズに進めるコミュニケーション コミュニケーションのカラクリ／コミュニケーションにおける心構え
11.ホウ・レン・ソウ 演習 仕事において「ホウ・レン・ソウ」しなくてはいけないことを洗い出す
12.質の高い仕事をするためのコツ タイムマネジメントの原則 / 仕事の優先順位 / 時間の無駄をなくす
13.目標設定とアクションプラン作成 達成すべき「目標」の設定 / 今日から開始する「アクションプラン」作成

新人フォローアップB 研修

目的

※4月新入社員研修から6ヶ月経った10月、11月、12月に行う

- ①入社後の成功体験の洗い出しにより「自信」を深める
- ②ビジネスパーソンとしての「自立と自律」を認識する
- ③改善点、新たな目標設定を行うことでビジョンを明確にする

研修プログラム例(1日)

1.「入社後の最高体験・成功体験」を共有

- ①自分の「入社してからの成功体験」
- ②成功体験の共有

2.自律した社会人になるために必要なこと

- ①職場で尊敬する人は？
- ②ビジネスの本質
- ③会社の目的とは

3.成長とは何か？

- ①求められるプロ志向
- ②現状の整理

4.自分の「強み」「弱み」を知る

- ①自らの強みと弱み
- ②強みの強化
- ③想的なセルフイメージ

ワーク自身の強み、弱みを理解しよう ⇒ 自己分析する 自己のキャッチフレーズ

5.モチベーションを高める

- ①考え方を切り替える
- ②障害に向き合う
- ③成果を作り出す要素

6.より具体的に周囲からの期待を理解する

7.さらに「よい仕事」をするために必要なこと

- ①自分の強みをどう活かしていくべきか？
- ②強みを活かすための阻害要因は何か？

8.まとめ「自分の目標設定とアクションプラン作成」

- ①3ヶ月後に達成すべき「目標」の設定
- ②ステップアップする姿をイメージ