

2日目は職種に応じた3つのコースをご準備しております！

2015新入社員基礎講座

～ 新入社員の即戦力化をサポートします！ ～

厳しい経営環境下、企業が成長・発展していくためには、企業の将来を担う新入社員を“即戦力”として育成していくための教育・訓練が不可欠です。中でも、入社直後の教育は大変重要となります。本講座では、1日目に地場有力企業の経営者より社会人としての心構えや企業が望む社員像などについてご講話をいただいた後、すぐに役立つ言葉遣いや挨拶など、職場生活での基本をロールプレイングなどにより学びます。また、2日目には職種別に分かれ、より専門的・実践的な基礎知識を身につけます！

特別講話

(4月2日(木) 9時35分～10時35分)

「社会人としての心構え」

(株)テレビ新広島

代表取締役会長

ながの まさお

永野 正雄 氏



1944年生。岡山県出身。同志社大学法学部卒業後、1967年中国電力(株)へ入社。岡山支社長、取締役などを経て2005年(株)テレビ新広島副社長に就任。2006年代表取締役社長、2014年代表取締役会長就任。現在に至る。2007年より広島商工会議所議員、2011年より広島経済同友会代表幹事。

株式会社テレビ新広島

1975年開局。広島県を放送対象地域とするフジテレビ系列のテレビ局。広島エリアの視聴者を対象としたイメージ調査(※2014年ビデオリサーチ調べ)では、26年連続で「好きなテレビ局」「よく見るテレビ局」のランキング1位を獲得し、幅広い視聴者層から支持されている。今年は開局40周年を迎え、更なる情報発信で、社会に貢献し、必要とされ愛される地域 No.1 のテレビ局を目指す。

日時 平成27年 **4月2日(木)～3日(金)**

9時30分～16時30分

会場 **広島商工会議所 1階 101号室**

広島市中区基町5-44 ※駐車場・駐輪場はありません

対象 **新入社員**

参加料

会員(広島商工会議所) **15,430円**、一般 **30,860円**

※テキスト代・消費税を含みます。

※1社より3名以上参加の場合 13,890円(27,780円)に割引いたします

カリキュラム **裏面をご参照ください。**

申込方法

参加申込書によりFAXまたは郵送にてお申込みください。講座実施日の2週間前より順次、受講証と請求書をお送りいたします。ご送付いたします請求書及び振込用紙により、指定期日までに本所あて参加料をお振込みください。※会場定員数に到達次第、申込受付を終了いたしますので、お早めにお申込みください。

お問合せ・お申込先

広島商工会議所 中小企業振興部 人材開発チーム 沼田
〒730-8510 広島市中区基町5-44
Tel(082)222-6691 FAX(082)222-6006
E-mail:hiroshima@hiroshimacci.or.jp

FAX(082)222-6006 「2015新入社員基礎講座」参加申込書

会社	名称			
	所在地	〒 -		
	TEL	() -	FAX	() -
	ご担当	※ご担当者を受講票・請求書を発送いたします		
	業種			
	備考	会員(広島商工会議所) ・ 一般(○印で囲んでください)		

参加者氏名	所属部署 (予定)	2日目コース いずれかに○印
		① 事務系 ② 営業・サービス系 ③ 製造業
		① 事務系 ② 営業・サービス系 ③ 製造業
		① 事務系 ② 営業・サービス系 ③ 製造業
		① 事務系 ② 営業・サービス系 ③ 製造業
		① 事務系 ② 営業・サービス系 ③ 製造業

1日目

開講式

(09:30~09:35)

特別講話「社会人としての心構え」 (株)テレビ新広島 代表取締役会長 永野正雄 氏 (09:35~10:35)

講義「組織から信頼される仕事への取り組み方」

(10:45~16:30)

広島秘書学院 学院長 平野 敏子 氏

- I 学生から社会人への意識改革
 - ①学生と社会人の違い ②「働く」ということ ③企業の組織とは ④職場のルール
- II ビジネスマナーの基本を身につける
 - ①ビジネスマナーは職場常識 ②マナーを構成するもの ③第一印象と身だしなみ ④感じのよい挨拶とおじぎの仕方・実践 (基本姿勢は立ち姿)
- III 仕事に取り組む基本知識と技能
 - ①確実な指示の受け方 ②的確な報告の仕方 ③仕事の生産性を高めるための「ハウ・レン・ソウ」 ④上司・先輩から注意・忠告の受け方
- IV 社会人としての正しい言葉遣い
 - ①敬語の定義と必要性について ②敬語の種類と展開のしかた ③敬語のロールプレイング
- V ビジネス電話応対
 - ①ビジネス電話とは何かを理解する ②電話応対の4つの基本 ③第一印象は第一声(名乗り)で決まる ④電話のかけ方・受け方・取り次ぎ方(ロールプレイング) ⑤伝言メモの作成と注意点 ⑥携帯電話のマナー
- VI 職場のコミュニケーション

2日目

★コースを一つお選びください

(09:30~16:25)

《事務系コース》

- I 仕事に取り組む心構え
 - ①ホイトレニング(接遇用語・電話応対用語シート)
 - ②挨拶とおじぎの必要性和確認
- II 言葉遣い
 - ①敬語の再確認
 - ②敬語線を理解する
 - ③ワンランク上の接遇用語
 - ④パネル実践
- III 来客応対
 - ①受付からお見送りまで
 - ②来客対応の心構え
 - ③ホイトレニングの有無の来客応対
 - ④名刺の受け方と物の授受
 - ⑤応接室へのご案内と席次
 - ⑥接待(茶菓の出し方) ⑦お見送り
- IV 心に残る電話応対
 - ①電話のかけ方
 - ②感じのよい受け方と取り次ぎ方
 - ③ケースバイケースによるロールプレイングとホイトレニング
- V ビジネス文書とメールマナー
 - ①ビジネス文書とは(文書主義の原則)
 - ②作成の心構え(表記技能)
 - ③社内文書・社外文書の書き方(表現技能)
 - ④報告書の書き方(実務技能)
 - ⑤メール作成のポイント
- VI リスク管理(顧客情報管理)

【広島秘書学院 学院長 平野敏子氏】
 専門学校教務部長を経て現職。日本秘書クラブ中四国支部長として多くの人材を輩出している。平成25年度「文部科学大臣賞(秘書検定1級)受賞」の指導実績をもつ。また老舗温泉旅館を全国1位に選ばれた実績をもち、厳しさの中にも愛情あふれる指導に定評がある

《営業・サービス系コース》

- I 企業人としての自覚とモラル
 - ①企業の代表者としての挨拶実践!
 - ②「おもてなし」とは「接客スキル」とは
 - ③無作法が引き起こす弊害と損失
 - ④リスクマネジメントの必要性を理解する
- II ビジネスコミュニケーション基礎力
 - ①ビジネスコミュニケーションとは
 - ②誠実な話し方と聴き方のポイント
 - ③若者言葉、信用を損なう間違い表現を修正する
 - ④配慮あふれる接遇トーク
 - ⑤こんな時、どう伝えますか?
- III 実践! ビジネスマナー
 - ①失礼の無い訪問先での立居振舞
 - ②スマートな名刺交換
 - ③誠意が伝わるお出迎え
 - ④3りの心でご案内
- IV 電話応対見えない相手に見せる誠意
 - ①企業姿勢が表れる掛け方と受け方
 - ②配慮あふれる取り次ぎ対応
 - ③Let's Try! 状況別電話応対徹底トレーニング!
- V クレーム初期対応
 - ①クレームが発生する原理
 - ②初期対応のポイント
 - ③始めの1分が要となる!
 - ④先輩へのスムーズな引継ぎ方
- VI 明日からの実行宣言!

【株式会社キャップ広島営業所 所長 濱本ひとみ氏】
 業界の接客マナー体験コンクールにて全国大会優勝の経験を持つ。接客接遇対応、電話応対、クレーム対応等の指導に定評がある。「なぜ?」を解消し「気づき」を引き出す指導コンセプトで、パワー溢れる同氏の研修は、各方面でいずれも高いリピート率を誇る

《製造業コース》

- I モノづくり企業の新入社員の基礎知識
 - ①製造業を取巻く環境の変化
 - ②モノと情報の整理整頓
 - ③PDCAの生産管理の基礎
- II 5SとQDC【演習】
 - ①ゲーム「課題はどこだ?ゲーム」
 - ②ゲームの振り返り
- III 整理整頓の5Sを理解する【講義】
 - ①仕事ができる人は必ずやっている整理整頓
 - ②ムラを見つけるとムダとムリがある
 - ③整理整頓から始める改善活動
- IV 現場のコミュニケーションスキル
 - ①現場としつけ(挨拶・返事とヘルメット)
 - ②現場で指示の受け方
 - ③現場で質問(相談)するスキル
- V 「コミュニケーション」報告・連絡・相談【演習】
 - ①お父さんの日曜日ゲーム
 - ②演習の振り返り
- VI 的確に伝える報告書の書き方
 ~PREP法で報告する論点入り!~
 - ①報告は結論から行う
 - ②1シートでスッキリ表現する
 - ③箇条書きでポイントおさえる

【株式会社創研 中小企業診断士 西原裕氏】
 宮崎産業経営大学経営学部卒業。中小企業診断士の資格取得後、中小企業総合事業団大学校事務局の客員研究員を経験後、産業能率大学の委嘱講師となる。得意分野は5S、VA/VE、生産効率アップ。特に「改善」をテーマにした現場の活性化と人材育成には定評がある。幅広く中小企業のコンサルティングに携わるとともに、セミナー講師としても高い評価を得ている

閉講式

(16:25~16:30)