

## 知るほどなっとくビジネスマナー

### 開催趣旨

#### 1. 研修概要

- ・大学職員としての必要な知識やビジネスマナー、仕事の進め方の基本を学び、職務・職場への適応力を身につけます。
- ・マナーとは仕事を進めるための「重大な技法」であることへの理解から始まります。マナーを、仕事を円滑に進めるための技法と捉えれば、相手にどう映るかを考えなくてはなりません。身だしなみやあいさつをはじめ、お客さまの迎え方、電話のかけ方、敬語の使い方等々の各種マナーの「型」もきっちり身につけていきます。
- ・若手職員の配属先で起きる問題は、話すことに関わるものがほとんどです。たとえば、報告がない、敬語が使えない、電話に出ない、ネガティブ発言をするなど。つまり、新人や若手教育で重要な、“社会人としての話し方”へのアプローチをお伝えします。

#### 2. 研修運営のポイント

- ・講義（知識注入）～演習（実践）の流れを項目ごとに設けることで、「インプット⇒アウトプットによる実践力の強化」を実現します。また、理解していることが必ずしも実践できるものではない、という理解にもつなげます。
- ・講義、演習、講師コメントを要所に取り入れ、受講者の集中力や受講意欲を継続させます。

### 対象の目安

若手（入職1～2年目）

※ 新規採用職員（専任・嘱託・契約・臨時職員）から、対象以外の方もご参加いただけます。

### 開催日時

2022年3月24日（木） 13:00～17:00

2022年3月25日（金） 13:00～17:00

2022年5月（調整中） 13:00～17:00

※ 全て同一のプログラムです。

### 会場

キャンパスプラザ京都

**※ただし、開催日に緊急事態宣言またはまん延防止等重点措置が京都府に発出された場合、オンライン開催（Zoomミーティング）に変更いたします。**変更となる場合は、ただちに申込者へメールにてご連絡いたします。

#### <新型コロナウイルス感染症拡大防止対策について>

- ・必ずマスクの着用をお願いいたします。
- ・当日受付での検温・手指消毒にご協力ください。  
37.5℃以上の発熱がある方はご参加をお断りさせていただきます。
- ・体調不良の方、また濃厚接触者として経過観察期間に該当されている方は、ご参加をお控えください。
- ・会場内は、常時換気を行い、研修中も扉を開放した状態で進行いたします。
- ・また、座席間隔の確保およびアクリル板の設置により、飛沫感染を防止いたします。

<オンライン開催へ変更となった際の参加条件等について>

Zoom ミーティングでの参加が可能な方に限ります。

なお、オンライン開催であっても、開催内容（研修内容・時間・参加費等）に変更はありません。

**【注意事項】**

- ・カメラ・マイク付の通信機器（PC 推奨）をご準備いただき、通信環境をご確認の上、ご参加ください。
- ・Zoom アプリケーションのインストールを推奨します。
- ・お申込みいただいた方に、Zoom ミーティング URL をお知らせいたします。
- ・ブレイクアウトセッション（グループワーク）を行います。
- ・カメラ・マイクは ON のうえ、ご参加ください。（傍聴のみの参加は不可）

**【お願い】**

同室で複数の方が受講される場合、ハウリング等の音声トラブルの原因となりますので、ヘッドセットを使用いただく等、対策を講じて受講いただきますようお願い申し上げます。

**募集定員**

各回 20 名

※ 大学コンソーシアム京都加盟大学・短期大学優先および先着順

※ 定員を超過したときは、参加をお断りする場合がございます。

※ 申込人数が定員を大きく下回るときは、開講しない場合がございますのでご了承ください。

**参加費用**

**【参加費用】**

加盟大学・短期大学 4,000 円

非加盟大学・短期大学 10,000 円

※ 請求書をお送りいたします。指定の口座にお振込みください。

**【振込期限】**

3月開催：2022年3月22日（火）まで

5月開催：調整中

※ 期日までにお振り込みいただけない場合は、ご連絡ください。

**申込方法**

**【申込方法】**

WEB のページまたはメールで、お申し込みいただけます。

団体（複数人）でのお申し込みは、メール申込みが便利です。

ホームページをご参照ください。 <https://www.consortium.or.jp/project/sd/joint-p>

**【申込期間】**

3月開催：2022年1月28日（金）～3月14日（月）まで

5月開催：調整中

ご準備物

- **研修テキスト**  
開催の1週間前を目処に、研修テキスト送付先住所へ郵送いたします。
- **名刺入れ（お持ちの場合）**  
お持ちでない方がいることを踏まえて研修を進めますので、お手元になくても受講に差支えはございません。
- **名刺（お持ちの場合）**  
研修テキストとあわせて、名刺サイズのカードを送付いたします。  
名刺をまだお持ちでない場合は、代わりにご使用ください。

研修プログラム

時刻	学習テーマ・進め方	指導の目的
13:00	<p><b>1 社会人としてのあり方</b> 【講義】* 社会人としての3つの基本 * 「あいさつ」の意義とはたらき</p> <p><b>2 指示の受け方・報告の仕方</b> 【講義】* 指示の受け方 * 報告の仕方</p> <p><b>【演習】グループディスカッション：「報告の実践」</b> ◇ 使用教材②に書かれていることを題材に、望ましい報告内容を検討する演習 <b>【進行】</b> G討議 → 代表者発表 → 講師コメント</p> <p><b>3 ビジネス電話の基本</b> 【講義】* ビジネス電話の特性と心がまえ * 電話の受け方・かけ方</p> <p><b>【演習】全体演習→グループワーク：「電話応対基本トレーニング」</b> ◇ 取り次ぎ、問い合わせ等への対応など、ケースを基に実践する演習 (1)講師がかけ手、受講者が受け手となり一斉に演習する (2)G内でペアまたはトリオを組み、練習する (3)代表者と講師との間で実践する <b>【進行】</b> 全体実践 → G内練習 → 数名の代表者演習</p> <p><b>4 ビジネスマナー</b> 【講義】* ビジネスマナーの大切さ * マナーのポイント</p> <p><b>5 まとめ</b> 【講義】* 意義ある職場生活を送るために</p>	<p>◆就業姿勢の整え</p> <p>◆知識の習得</p> <p>◆前段講義の実践</p> <p>◆知識の習得</p> <p>◆実践による体得</p> <p>◆知識の習得</p> <p>◆自己啓発意欲の喚起</p>
17:00	終了	

講師

## 話し方教育センター講師経歴

ふじわら まりや	生年
藤原 真理弥	1978年

### 主な経歴

2000年	携帯電話事業会社 入社 ビジネス経済感覚を身につける
2002年	オーストラリアメルボルンの小学校にて 現地小学生に日本語を教える
2003年	総合人材サービス会社 入社 航空会社国内線業務に従事 接客スキルを身につける
2015年	株式会社 話し方教育センター 講師養成講座修了・講師資格取得試験合格、講師登録
現在	広く全国の自治体、企業、福祉団体等の集合研修にあたっている

### 専門指導分野

ビジネスマナー研修	新入社員研修	ロジカルシンキング研修	
クレーム対応研修	説明・説得能力向上研修	リーダーシップ研修	他

### 主な出講履歴（敬称略）

大学コンソーシアム京都	大阪市	美濃加茂市
神戸市	木津川市	萩市
松原市	藤枝市	諏訪市
南アルプス市	明石市	岩倉市
堺市西区	真岡市	海津市
佐久市	沼津市	湯浅町
佐賀県社会福祉協議会	富山県社会福祉協議会	久御山町
岐阜県総合医療センター	江東区シルバー人材センター	忠岡町
四日市市上下水道局	播磨内陸広域行政協議会	兵庫県社会福祉事業団
静岡ガス株式会社	株式会社 TKC	社会福祉法人富田浜福祉会 他

以上