

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

2023年3月23日（木） 13:00～17:00

2023年3月24日（金） 13:00～17:00

2023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 4階 第4講義室

※ 新型コロナウイルス感染症拡大防止の観点により、開催形式を変更させていただく場合がございます。あらかじめご了承ください。

<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。

大学コンソーシアム京都 2023年度SD共同研修プログラム

- ・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。

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

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：2023年3月20日（月）まで

5月開催：調整中

- ※ 期日までにお振込みいただけない場合は、ご連絡ください。

申込方法

WEBのページまたはメールで、お申込みいただけます。

団体（複数人）でのお申込みは、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>

ご準備物

・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）

名刺サイズのカードをご用意しております。

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	1 社会人としてのあり方 【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	◆就業姿勢の整え
	2 指示の受け方・報告の仕方 【講義】 * 指示の受け方 * 報告の仕方	◆知識の習得
	【演習】グループディスカッション：「報告の実践」 ◇ 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 【進行】 G討議 → 代表者発表 → 講師コメント	◆前段講義の実践
	3 ビジネス電話の基本 【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	◆知識の習得
	【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」 ◇ 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 【進行】 全体実践 → G内練習 → 数名の代表者演習	◆実践による体得
17:00	4 ビジネスマナー 【講義】 * ビジネスマナーの大切さ * マナーのポイント	◆知識の習得
	5 まとめ 【講義】 * 意義ある職場生活を送るために	◆自己啓発意欲の喚起
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