

基礎を固めて飛躍する!!

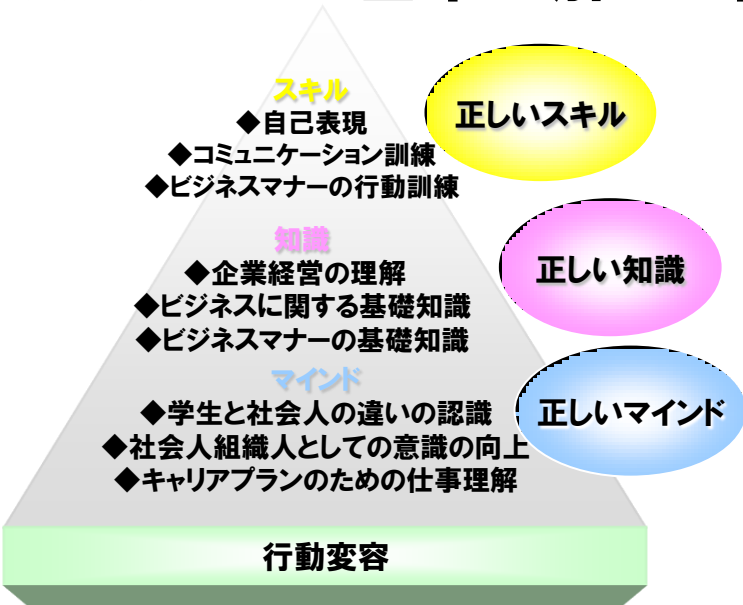
新入社員平成26年度 教育サポートシステム ご提案書

新卒採用をされた企業さまに、弊社だからこそ
できる**1年間の手厚いフォロープラン**をご用意致しました。

マネジメントサポートが1年間、
御社の大切な新入社員をしっかりとサポートします。

株式会社マネジメントサポート

☆ビジネスの基本理解と土台づくりをします。



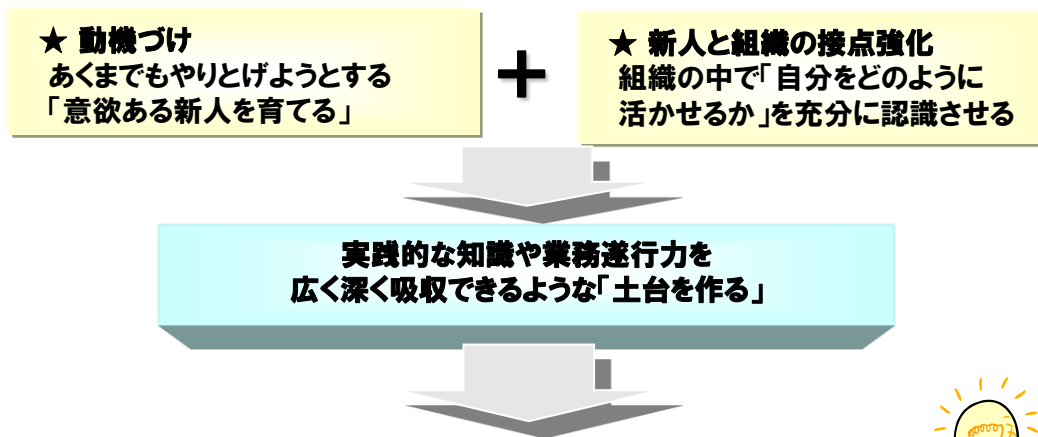
昨今の働く人々の職業観の多様化は顕著です。あわせて、能力（仕事を進めるための専門スキル・ヒューマンスキル）の格差、モチベーション（動機・意欲）の格差、ポテンシャル（経験値や躰により醸成された潜在的に保有するスキル）の格差が広がっています。

そうしたダイバーシティの観点による、理解と施策のあり方は、従来の教育からの見直しを迫られています。しかしながら、普遍的な教育・理論も求められる中、人材の特性に配慮した、古くて新しい教育プログラムが求められています。

私どもマネジメントサポートグループは、設立依頼、20年に渡り新人教育や目的別研修などの階層教育プログラムのご提供を行って参りました。総受講生50万人と研修回数12000回、その実績を駆使し、新入社員の皆様に必要かつ重要なアプローチを実現する研修をご提供いたします。

是非とも、御社の大切な人財を私どもに託してください。

新入社員教育サポートシステムで、どのような社会人を育てるのか



1. 「やってみよう」という気にさせる
2. 「やればできる」という自信と次のステップへの意欲を持たせる
3. 「我流ではうまくいかない」ということを経験から認識させる
4. その原因を自ら探り、自分たちで解決案を検討し、見い出させる
5. 基本を押さえ、いい仕事をするためのポイントと意欲を身につけさせる



1. 新入社員としての意識・態度変容

新たな組織・環境の構造を認識し、自らの立場での役割を踏まえ、競争激化する業界における自社の成長と組織力の向上に貢献し、組織の中核となる社員の育成を目指す。

2. 自律型人財の育成

常に問題意識を持ち、自ら考え自ら行動し、プロセスと結果分析を重視するとともに、結果に対して自己責任がとれる社員の育成を目指す。

3. 業績向上のためのコミュニケーション能力の強化

お客様へのCS、職場内での協働、効果的に仕事を進めるための報・連・相等、1つの目的を達成するための他者との関わりに積極的で、より良好な人間関係が築ける社員の育成を目指す。

4. 今後のキャリア形成に向けて自己責任と自己啓発意欲の向上

自己認識を深め、自己の長所を伸ばし、仕事を通して自らのやる気と能力を最大限に発揮し、仕事が自己実現に繋がることを認識できる社員の育成を目指す。

新入社員教育サポートシステム・スキーム

新入社員教育サポートシステムは、計画性を伴った3つの教育アプローチを持っています。

① 集合型研修

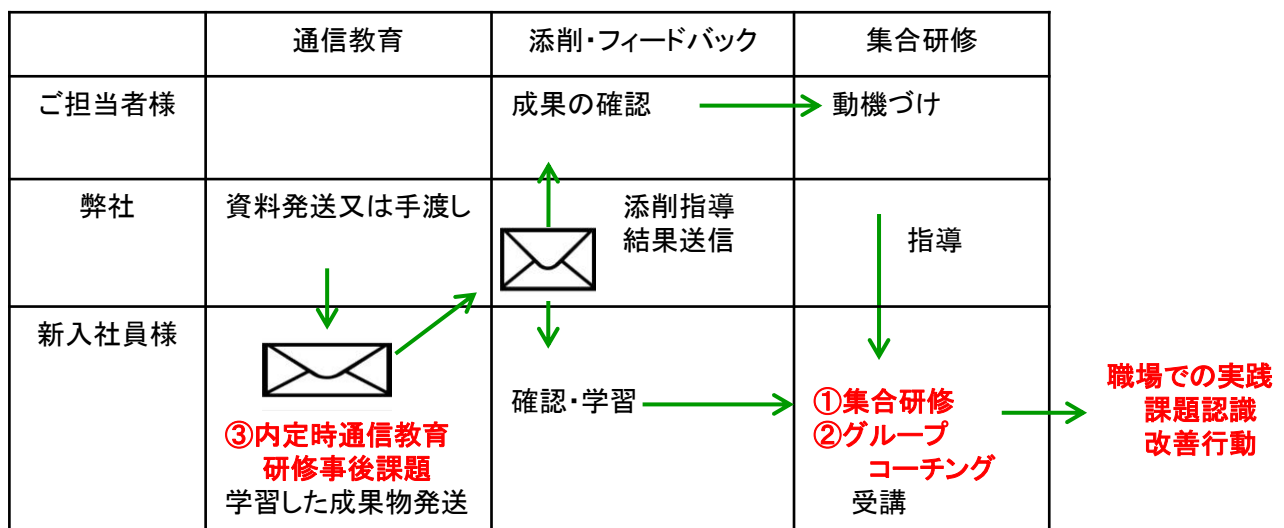
↓ 集合研修では、「期待される新入社員」育成を、講師からのポイント講義、社員同士のディスカッション、事例演習を主として、行動できる新入社員の育成を目指します。

② 研修後の30分の「グループコーチング」

↓ 研修終了後に、受講者に対して講師による30分グループコーチングを実施します。研修内容の補習や課題に対するアドバイスをを行います。個々人の差による吸収力を補完するとともに、グループ間で研修による“気づき”を共有します。

③ 「内定時通信教育」と「研修の事後課題添削」

↓ 本サポートシステムは、事前課題・事後課題についても確実にサポート致します。**通信教育や事後課題で研修成果と社員の成長を提出資料から確認**頂けます。また、資料送付や添削フィードバックなど面倒なサポートを弊社で行います。



新入社員教育サポートシステム・スケジュール

【実施時期】

11月

1月

3月

フェーズ1 内定者通信教育

- ①「仕事の基本が身につく本」教材
- ②通信教育3回
11月、1月、3月

4月

フェーズ2 新入社員導入時研修

- ①新入社員ビジネス基礎研修
- ②職場のコミュニケーション・報連相研修
- ③ビジネス文書・Eメールマナー研修



- ④上記研修終了後、講師からの
グループコーチング30分
- ⑤課題⇒1ヶ月後提出(5月)⇒添削フィードバック

4月

5月

6月



◎職場実践「わかる」→「できる」→「習慣化」「定着」

7月

フェーズ3 新入社員フォロー研修 (3ヶ月後フォローアップ)

- ①7月中開催



- ②研修終了後、講師からの
グループコーチング30分
- ③課題⇒2ヶ月後提出(9月)⇒添削フィードバック

8月

9月



◎職場実践「改善課題の実践」→新たな課題発見

10月

フェーズ4 新入社員レベルアップ研修 (半年後フォローアップ)

- ①10月中開催



- ②研修終了後、講師からの
グループコーチング30分
- ③課題⇒3ヶ月後提出⇒添削フィードバック

11月

1月

3月



◎職場実践「課題解決」PDCAサイクルの実践

2年目以降

※新入社員の状況に合わせて、フォローアップ研修の内容をご調整致します。

マネジメントサポートグループ 実績の出る研修

新入社員研修シリーズ①

新入社員ビジネス基礎研修

20年の確かな実績！

平成26年4月 2日(水) 1日間コース
平成26年4月 2日(水)・3日(木) 2日間コース
講師 古谷 治子・本田 和恵 時間 9:00~17:00

マネジメントサポート『新入社員研修』特長

良質な組織風土づくりの原点は新人研修にあり

明日の日本を担う新入社員を新たな戦力として活躍させるには、社会人としての基礎力をしっかりと身につけるだけでなく、実践できることが不可欠です。

本研修は1日目に社会人としての心構え、基本のビジネスマナーとルールを学びます。特に学生と社会人の違いを掘り下げ、どのような行動がふさわしいのか自分で考える力を養うプログラムとなっております。

応用力を養う2日目では、報連相のワークを通してコミュニケーションスキルを高めます。両日ともロールプレイングを中心に進行しますので机上の空論「わかる」で終わらせず、「できる」レベルへと導きます。

カリキュラム内容

【1日目】対象:1日コース・2日コース 受講者

- 企業人としての自覚を身につける
新入社員への会社からの期待
ビジネスパーソンとしての心構え
学校社会と企業社会の相違点
- ビジネスマナーの達人になる
第一印象の重要性
良好な人間関係の構築
心を形に「見える化」する
強い印象を与える挨拶の上級テクニック
敬語の正しい使い方 敬語の必要性
- 電話は仕事の基本
企業イメージの発信は私から
受け方、かけ方、取り次ぎ、伝言メモの書き方
- 来客・訪問対応でビジネスチャンスをつかむ
お客様をお迎えする準備からお見送りまで
お客様先に訪問する準備からおいとままで
名刺交換／紹介の仕方
会議室、応接室等での席順
これだけはしてはいけない！ 対応のタブー

【2日目】対象:2日コース 受講者

- 1日目の振り返り
前日の指導の確認
- 職場の報告・連絡・相談
仕事はこうして進める／質の高い仕事の仕方
指示の受け方／報告の仕方
- 二日間の総合確認
こんなときどうする？ 臨機応変な対応とは
電話対応の徹底練習
好印象を与える来客・訪問法
- 実践！ビジネス文書
Eメールのマナー・ビジネス文書の種類
- 自己啓発方法
- 決意表明
私のここに期待してください

ロールプレイングで、職場で
直ぐに役立ち実践力がつく！

新入社員研修シリーズ②

職場のコミュニケーション・報連相研修

「報告がない」「指示したことはできるが主体的に動かない」と嘆く上司、
新入社員の退職理由の上位に職場になじめないが上がります。

平成26年4月15日(火) 9:00~17:00

講師 本田 和恵

ねらい

新入社員・若手にとって、自己の仕事力を育て発揮するためには、組織での協働関係を踏まえた報連相スキルの習得は不可欠です。また、新人にとって、上司、先輩との信頼関係を1日も早く築くコミュニケーションスキルは、自身を助けるとともに、早期戦力化の要となります。報連相は心構えや理論を学んで理解しても、分かっているつもりになるだけで仕事の結果は変わりません。本研修は報連相の正しいやり方を実践的に体得し、自己の仕事力を高め、職場で協働関係を構築できる新人を育てることを目的としています。

カリキュラム

●オリエンテーション

●ポイント講義

「あなどれない！改めて問われる報連相は
ビジネスコア」
「報連相には上手く進めるスキルがある」

●仕事力・協働関係力徹底強化のための報連相実習

【Ⅰ．見せる報告のためのウィル&スキル】

ステップ1

正確な指示受けが正確な報告への第一歩

- ・5W2Hで正確に指示受けし、正確に報告する
- ・正確な報告はWHATを件名にして簡潔に伝える

ステップ2

確実な指示受けのための質問とステップワン報告

- ・確実な結果報告にワンステップアプローチをプラスする
- ・確実な指示受けのための質問例
- ・的確な仕事遂行と確実な結果報告のための質問の留意点

ステップ3

上司が理解しやすい簡潔な報告スキル

- ・結論先出しでの報告
- ・数字化での報告
- ・悪い結果ほど早く、悪い結果ほど潔く報告

【Ⅱ．見せる連絡のためのウィル&スキル】

ステップ1

連絡は意図を明確にした情報伝達

- ・緊急、重要からスタートし聞く側を当事者にする

ステップ2

複雑な情報は整理して伝える

- ・正確な情報を連絡するには「かたまり」で整理する

【Ⅲ．見せる相談のためのウィル&スキル】

ステップ1

相談は協働作業効果を上げるために必須

ステップ2

協働関係を活かしてレベルアップにつなげる相談

- ・上司を当事者として巻き込む相談
- ・巻き込み相談は仕事に対する姿勢表明

ステップ3

的確なアドバイスのためには目的を明確にする

●ビジネスEメールのマナー／Eメールの特性を理解する

- ・受け手に負担をかけない配慮
- ・悪い例&良い例

●「私の重点課題」／行動計画書の作成

●質疑応答、まとめ

職場で起こる「報連相」ミスが題材！
思考力と協働関係構築力が身につく

新入社員研修シリーズ③

ビジネス文書・Eメールマナー研修

社員の文書やメールを見て「冷や汗をかいた」「お客様からの叱りを尤も」というご経験も多いのではないのでしょうか。

平成26年4月25日(火) 9:00~17:00

講師 渡辺 しのぶ

ねらい

ITの進化とともに、新入社員には今まで以上に文書を書く能力が必要とされています。

本研修では、文書のマナーと常識を踏まえ、ビジネス文書の基本知識を習得していただきます。

即、実践できる「ビジネス文書」作成を、豊富な文例を使いながら、リアルで分かりやすく解説し、決まり文句や敬語の使い方、儀礼文の書き方など、間違えると失礼になる「常識」も網羅的に説明いたします。

また、Eメールによる文書送付のマナーなど、時代に即した基礎知識もフォロー解説いたします。

カリキュラム

1. オリエンテーション

研修のねらい／概要説明

2. 実践！『ビジネス文書』はこう書こう

(1) ビジネス文書にルールはなぜ必要か

(2) 3種類のビジネス文書

社内文書／社外文書／社交文書

ビジネス文書の構成要素と名称／諸注意

敬称のつけ方、押印の場所

(3) 分かりやすいビジネス文書を書くコツ

① 文章力チェック

・語順の原則と誤りやすい文法

・読みやすさの原則

・適切な言葉と不適切な言葉

② 分かりやすい文章づくりのコツ

・構造化、結論先出し、ショートセンテンス

・あいまいな表現の排除、分かりやすい表現法

3. ビジネスメール文書作成演習

(1) メールのルールとマナー

ccとbccの違い／標題のつけ方／1メール1案件

(2) 読み易く、気持ちが伝わるポイント

肯定的かつ具体的に／ポジティブライティング

(3) 様々な事例を活用したメール文書作成

(社内文書・社外文書演習)

① 取引先へ日頃の感謝とアポイントメール

丁寧すぎたり、厚かましかったりの混在メール

「ありがとう」を上手く使うと効果倍増等

② 他部署への連絡メール

社内でも好印象は必要 プラスアルファの言葉

③ お客様へのお詫び状

「お詫び」の気持ちがなぜ伝わらないか

4. メールで効率化をはかる

仕事をスムーズに進めるメールのポイント

5. まとめ

プライベートとビジネス文書・メール
の違い、相手に意志と気持ちが伝わる
文書を徹底指導！

新入社員研修シリーズ④

プレゼンテーション研修

「お客様の前で自信を持って、自社の商品を紹介する」
プレゼンテーションは、営業活動の基礎スキルです！

平成26年4月 9:00～17:00

ねらい

プレゼンテーションの目的は、自己を主張することではなく、聞き手に理解してもらうことです。いかに優れた内容の話をして、聞き手が興味を示してくれなければそれまでです。では、どうしたら聞き手が興味を持って聞いてくれるのでしょうか。

プレゼンテーションは、聞き手に理解してもらうためのコミュニケーション手段である以上、一方的なものではありません。双方向のコミュニケーションが成立して、はじめて効果的なプレゼンテーションといえるでしょう。

本研修では、1日目にプレゼンテーションの基礎的なスキルを体系的に学びます。その上で、相手にとって、わかりやすい商品説明のセオリーを学び、営業の現場で、説得力に満ちた態度で話すことができるように指導します。実践的なロールプレイ中心の内容です。

カリキュラム

1日目(プレゼンテーション)	2日目(コンサルティングプレゼンテーション)
<p>1. オリエンテーション</p> <ul style="list-style-type: none">・研修の目標	<p>1. オリエンテーション</p> <ul style="list-style-type: none">・研修カリキュラム、アウトラインの説明
<p>2. プレゼンテーションの構成</p> <ul style="list-style-type: none">・プレゼンテーションの構成要素・クライアントが求めるもの・プレゼンテーションは準備で決まる	<p>2. コンサルティングセールストークとは</p> <ul style="list-style-type: none">・お客様の買い気の醸成と効果的なプレゼンテーション・「お客様のために」というスタンス・自社のサービスや特性とお客さまニーズの接点の最大化・トークの流れ(ポイント)
<p>3. プレゼンテーションを成功に導く鍵</p> <ul style="list-style-type: none">・3P+T分析の必要性・PtoPスタイルの活用	<p>3. お客さまメリットの見出し方と伝え方</p> <ul style="list-style-type: none">・プレゼンテーションの習得と実践・お客様層(事例)に合わせた応対練習・FABE法の理解 特徴(Feature) 利点(Advantage) メリット(Benefit) 証拠(Evidence)
<p>4. 「思考力」は話のストーリー構成の基盤</p> <ul style="list-style-type: none">・自らの意思を明確に表現する思考プロセスの習得①簡潔な表現を強化するホールパート法の習得②わかり易い表現を強化するPREP法の習得③話の山場をつくる	<p>4. セールストークのためのヒヤリング</p> <ul style="list-style-type: none">・お客様から必ず聞き出す情報とは(情報収集)・ベネフィティングポイント発見のための質問・お客様の潜在的ニーズを顕在化させる
<p>5. 総合ロールプレイング実習(会社概要・商品説明)</p> <ul style="list-style-type: none">・5分間プレゼンテーション・相互コメントと振り返り・自己課題の発見と改善策	<p>5. お客様に小さな「YES」を言っていたくために 「この人から買いたい」と感じていただくために ～お客様目線のクロージング力～</p> <ul style="list-style-type: none">・クロージングの条件・NOを言われたお客様への対応
<p>6. まとめ</p> <ul style="list-style-type: none">・振り返りと自己課題の発見・講師 総まとめ講評	<p>6. まとめ 発表</p> <ul style="list-style-type: none">・総合ロールプレイング実習 (VTR撮り)・相互コメントと振り返り・自己課題の発見と改善策

プレゼンテーション基礎

コンサルティング営業基礎

マネジメントサポートグループ 実績の出る研修

新入社員・若手社員対象

新入社員フォローアップ(3ヶ月後)研修

新入社員は、思いもよらぬところで悩み、モチベーションを下げ
結果、業務に支障を来すという悪循環をおこします！

平成26年8月7日(木) 9:00~17:00

講師 古谷治子

ねらい

- 入社から本日までを振り返り、『組織』という目的達成の協力体の中で、組織の一員としてどのように行動してきたかを振り返りながら、「行動」から「考動」への意識改革を目指します。
- ビジネスマナー、電話応対、来客応対、報連相の見直しと訓練で、「新人だからしょうがない」と言わせないステップアップしたスキルを身につけていただきます。

カリキュラム

1. オリエンテーション

- ・期待される行動を意識し変革する
- ・依存型社員から自律型社員への変革に向けて

2. 自己の仕事を振り返る

- ・「誉められたこと・注意を受けたこと」
(1分間スピーチ)
- ・求められている役割能力とは(ポイント講義)
- ・今、どれ位果たせているか
出来ていること、出来ていないこと

<ワークシート>

- ・仕事を阻む要因分析
知識不足/スキル不足/仕事の仕方/その他

<ディスカッション>

- ・期待される役割を遂行するために何が必要か

3. ビジネススキル徹底トレーニング ~OK方式~

〔接客・来客応対・報・連・相編〕

- ①敬語、ビジネス用語、電話のかけ方、受け方、取次ぎ方
 - ②訪問・受付/誘導/名刺交換・紹介/お暇・お見送り
 - ③商談シーン(会社案内)
 - ④報告・連絡・相談
- ・こんなときどうする? Q&A

4. 今後の課題と具体的改善策

- ・能力開発シート作成・課題発表

【OK方式とは】

電話応対、来客・訪問応対、報連相等のテーマに対し、参加者は事例研究後、講師の前でロープレ。講師がOKを出すまで何度でも挑戦することで、あきらめない精神と徹底したビジネスマナーが身につきます。

入社からの日々を振り返り
悩みを払拭、モチベーションアップ！

OK方式
ビジネスマナー徹底トレーニング！

マネジメントサポートグループ
実績の出る研修

新入社員・若手社員対象

新入社員レベルアップ(半年後)研修

平成26年10月 9:00~16:00

ねらい

主体的に動く、自律型人材へのステップ！

- 入社から本日までを振り返り、『組織』という目的達成の協力体の中で、組織の一員としてどのように行動してきたかを振り返りながら、「行動」から「考動」への意識改革を目指します。
- コミュニケーションゲームを活用し、より能動的なコミュニケーションと「報告・連絡・相談」、仕事の進め方や優先順位のつけ方を習得します。

カリキュラム

1. オリエンテーション

- ・研修の目的とねらい／求められる自律型社員へ

2. 自立型人材を目指して

- ・近況報告と仕事の棚卸し
- ・「職場での役割を踏まえた自己課題」
- ・仕事の棚卸し／達成度・満足度の確認
- ・より質の高い業務を遂行するために、
自己の業務課題を明確にする

3. 自立型社員として

求められるコミュニケーションとは

(ゲームの実践⇒フィードバック⇒討議⇒発表)

教育ゲームを活用し、組織の一員として上司の意向を受け、どのように情報伝達を受け、役割行動を果たすかを検討する

- ・職場の情報の伝わり方
- ・業務への関わり方、役割行動の検討
- ・チームワーク、自己のコミュニケーション傾向の気づき

4. 品質と業務効率をあげる仕事の仕方

- ・マネジメントサイクル／優先順位／問題意識
- ・良好なコミュニケーションで効率性を高める

5. 組織の中で期待される行動を強化するために

コミュニケーション能力をレベルアップする

- ・自他尊重におけるコミュニケーションスキルの習得
- ・主体的に動いて仕事をおもしろくする

【話す力を培う】

- ・理論的思考プロセスの理解
- ・相手にわかりやすい表現力の習得

【聴く力を培う】

- ・質問話法の活用
- ・効果的な会話の進め方

6. 1日のまとめ

教育ゲーム・ロールプレ・実践演習
主体的・自律型人材への
意識と行動転換！



*** マネジメントサポートグループ ***

〒108-0014 東京都港区芝 5-19-4 芝 5ビル 2F
TEL:03-5418-4600(代表) / FAX:03-5418-4661
<http://www.ma-support.co.jp>