

「自ら進んで行動する新入社員の育成、

令和元年度 新入社員フォローアップ研修開催要領

期待と不安を胸に入社した新入社員の方々も、入社後約4ヶ月が過ぎ、様々なことに戸惑いながらも、日々の業務に励んでいることと思います。

しかしながら、月日の経過とともに、業務のマナー化や外部環境に流されて業務に取り組んでいる方もいらっしゃるのではないのでしょうか。

そこで、入社半年から1年を経た新入社員を対象として、入社後の中だるみを打破し、仕事の基本を再認識していただくとともに、自立した社員を目指して、自分の価値やキャリアについて習得していただくために、この研修を開催いたします。

広島県職業能力開発協会 会長 菖蒲田 清孝

■開催日時 令和元年9月4日(水)、5日(木) [2日間] 【13時間】
[時間：9時30分～17時00分]

■開催場所 広島県情報プラザ 2階 会議室
[広島市中区千田町3-7-47 TEL 082-245-4020]

■対象者 全業種・職種の入社半年から1年を経た新入社員

■研修内容

1 日 目	2 日 目
◆オリエンテーション ・研修の目的 ◆ディスカッション テーマ【入社後半年を振り返り、自己の仕事に関する現状分析を行い、問題点を発見する】 ①問題点の抽出→②原因分析 ③グループ討議～情報共有→④アドバイス ～組織人としての問題意識を高める～ ◆プロ意識を磨く＜講義＞ 1. 組織人に必要な8つの基本意識 ～自己チェック～ 2. 効率の良い仕事の進め方 ①仕事の優先順位とPDCA ②職場内コミュニケーションの重要性 ～社会人に必要な基本意識を確認し、 目的意識を高める～ ◆ビジネスマナーの再確認＜講義＞＜体験学習＞ 1. 第一印象チェック！ ①親しみやすい表情 ②礼儀正しい立ち居振る舞い ③快活な挨拶～ビジネス慣用語 2. 接客の言葉遣い ①敬語テスト ②ケーススタディ 3. 電話応対 ①基本的応対法の確認 ②担当者不在時の対応 ③ケーススタディ ～ビジネスマナーの定着確認を行い、 イメージアップを図る～ ◆文書の基本マナー 1. 社内文書作成のポイント 2. メールのマナー ～ビジネス文書作成の基本を学ぶ～	◆顧客意識を磨く＜講義＞ 1. ディスカッション テーマ：【顧客満足度を高めるには】 ①個人分析②グループ討議～情報共有 ③アドバイス 2. CS向上とCSRの重要性 3. 顧客第一意識の徹底 ～組織人としての顧客意識を高める～ ◆クレーム・トラブル対応＜講義＞＜体験学習＞ 1. クレームの原因と発生のメカニズム 2. クレーム対応の心構え 3. タブーの言葉 4. クレーム対応のポイント 5. ケーススタディ ～クレームはビジネスチャンス！ クレーム対応の基本を学び 顧客満足度の高いサービスを目指す～ ◆対話能力を磨く 1. 上手な話の聴き方 【傾聴力、質問力、承認力】 2. 上手な話の仕方 【説明力、報告力】 ～【話す力】【聴く力】を基本とした コミュニケーション能力の向上を目指す～ ◆目標管理の重要性 1. 組織の中での期待的な役割とは 2. 自己啓発の行動目標設定 【自己の弱みを知り、強みを伸ばす】 ～2年目に向けての行動目標を設定し、 キャリアアップを目指す～ ◆質疑応答・まとめ

■講 師 名 安達 恵子 [株式会社 日本マネージメント・リサーチ 講師]

■定 員 30人 (受付は先着順とし、定員になり次第締め切らせていただきます。)

■受講料 (消費税込み) 1人当たり 21,000円 (ただし、会員は16,000円)

■修了証書 全日程を修了された方には、当協会会長の修了証書を交付いたします。

■お申込み方法

- ①お申し込みにあたっては、お手数ですがお電話で空き状況をご確認ください。その後、受講申込書に必要事項をご記入のうえ、当協会あてにFAXでお申し込みください。
- ②※の欄については、該当する項目に○を付けてください。
- ③受講料は、申込み期限までに下記指定銀行に振込みにてお願いいたします。なお、「銀行振込受取書」をもって「領収書」に代えさせていただきます。また、振込手数料は、貴社にてご負担願います。
受講料の入金確認後、受講票を送付させていただきます。
- ④受講料振込予定期日をご記入ください。
- ⑤受講料は、納入後原則として返還できませんので、ご了承ください。
- ⑥当協会の都合等(受講者の申込状況)により、研修を中止させていただくことがございますのでご了承ください。

■振込み銀行 広島銀行 県庁支店 普通預金 NO. 0591467 口座名：広島県職業能力開発協会

■お申込み期限 令和元年8月9日(金)

■お申込み・お問い合わせ先

広島県職業能力開発協会 担当 総務課 TEL(082)245-4020 FAX(082)245-4858
〒730-0052 広島市中区千田町3丁目7-47 広島県情報プラザ5階内 <http://www.hirovada.or.jp>

※ この研修は労働局の人材開発支援助成金(特定訓練コース)の対象となる研修です、
詳細は広島労働局(職業対策課：082-502-7832)までお問い合わせください。

令和元年度 新入社員フォローアップ研修受講申込書

事業所名		所在地					
		〒 ー 広島県 TEL FAX					
業種	従業員数	申込み責任者氏名		所属・役職名			
※ 当協会の会員の確認		受講料振込予定日		※ 請求書発行の有無			
協会会員 会員外		月 日		必要 不要			
受講者氏名 (フリガナ)		年齢	性別	受講者氏名 (フリガナ)		年齢	性別

※受講申込書に記載の個人情報は、新入社員フォローアップ研修実施業務に利用し、講師以外の第三者に開示・提供することはありません。