

大学生を
対象にした

経済産業省提唱の社会人基礎力^人が身に付く

『先取り型』ビジネス研修

全 24 講座 シラバス

経済産業省提唱の が身に付く 『先取り型』ビジネス研修 24講座一覧

経済産業省提唱 社会人基礎力			『先取り型』ビジネス研修 カリキュラム		
前に踏み出す力	①主体性	物事に進んで取り組む力	1	キャリアデザイン	仕事が楽しくなる！自分らしいキャリアを築く方法
			2	企業ブランディング	「企業の提供価値」から、仕事の真の意味を捉える
			3	モチベーション	意識と行動の変化でモチベーションは高められる
	②働きかけ力	他人に働きかけ巻き込む力	4	リーダーシップ	信頼関係をベースにチーム力向上を図る
			5	OJTリーダー	どんな部下も「自発的」に変える指導法
			6	コーチング	部下の主体性を引き出すスキルを習得する
	③実行力	目的を設定し確実に行動する力	7	仕事の進め方	指示の受け方、仕事の優先順位、報・連・相、PDCA
考え抜く力	④課題発見力	現状を分析し目的や課題を明らかにする力	8	ロジカルシンキング	論理的な考え方・話し方を習得する
			9	クリティカルシンキング	物事の本質を見抜き、主体的に改善していく力を身につける
			10	質問型営業	「質問」でお客様のニーズを徹底的に把握する
	⑤創造力	新しい価値を生み出す力	11	企画力向上	アイデア発想と企画書作成を習得する
			12	クレーム対応	クレームをチャンスに変える方法
	⑥計画力	課題の解決に向けたプロセスを明らかにし準備する力	13	タイムマネジメント	「仕事が早くなる！」ダンドリ仕事術
チームで働く力	⑦発信力	自分の意見を分かりやすく伝える力	14	アサーション	自己表現力アップ！言いにくいことを相手に伝える方法
			15	プレゼンテーション	「心理学」を用いて聴き手を惹きつけるプレゼンテクニック
			16	ビジネス文書	敬語、ビジネス用語、社内文書、社外文書、メール、FAX、返信封筒
	⑧傾聴力	相手の意見を丁寧に聴く力	17	コミュニケーション	相手の立場に立った「話す」「聴く」スキル
	⑨柔軟性	意見の違いや立場の違いを理解する力	18	ファシリテーション	会議が劇的に変わる！意見を引き出し、やる気を高める会議テクニック
			19	接客マインド	お客様のニーズを先読みした接客対応
	⑩状況把握力	自分と周囲の人々や物事との関係性を理解する力	20	アンガーマネジメント	怒りの上手な伝え方を身につける
	⑪規律性	社会のルールや人との約束を守る力	21	ビジネスマナー	第一印象アップ！所作美人・所作イケメンを目指そう
			22	電話対応	好印象の電話対応マナーを習得する
			23	来客対応	名刺交換、案内、お茶出しのマナーを習得する
	⑫ストレスコントロール	ストレスの発生源に対応する力	24	ストレスコントロール	ストレスと上手につきあう方法

キャリアデザイン

到達目標

- 主体性を持って、自分自身の力でキャリアを切り開いていくことの大切さを理解する
- 自己の能力・価値観・興味についての理解を深める
- 中長期的な視点で、キャリアを考えていけるようになる

講座内容

自分らしいキャリアを築く上で大切なことは、「①自らの力でキャリアを切り開いていく主体性がある」「②能力・価値観・興味にマッチした仕事に就いている」「③中長期的なキャリア目標を持ち、常に自分磨きを怠らない」の3つです。

この講座では、自分に合った就職先や職業を検討していけるよう、チェックシートを用いながら自己の「能力」「価値観」「興味」についての自己理解を深めていきます。また、中長期的な視点でキャリアをイメージできるよう、年齢毎のキャリアの鍵となるポイントや、自己研鑽の方法について学習していきます。

カリキュラム

1. キャリアデザインとは
2. 組織から必要とされる人材
3. 年代別キャリアデザイン
4. プロの3つの専門領域
5. 守・破・離 ～プロとして一人前になる方法～
6. 自己の能力(自分を表す20キーワード)
7. 自己の価値観(仕事上の価値観30項目)
8. 自己の興味(好きなこと/やりがいを感じる瞬間)
9. 偶然を活かす5つのスキル

就活&大学生活で役立つPoint

ジョン・D・クランボルツは、「個人のキャリアの8割が、偶然の出来事によって決定される」といっています。「①好奇心②持続性③柔軟性④楽観性⑤冒険心」の5つのスキルを身に付けていると、偶然の出来事を、自分自身の力でチャンスに変えることができます。

5つのスキルを身に付けて、就職活動での偶然の出会い・出来事を、プラスに転換していけるようになりましょう。

社会人生活で役立つPoint

20代前半は、目の前の仕事に一生懸命取り組みながら社会人基礎力を磨きます。20代後半になると、「今の会社に残るか」「転職するか」「学び直しをするか」といった3つの選択をするのにちょうどいい時期です。

30代前半は、次世代リーダーとしての選抜が始まり、自己の専門領域を確定させていく時期でもあります。

このように年齢毎のキャリアのポイントを前もって理解しておくこと、長期的なビジョンを持ちながら、自己のキャリアについて主体的に考え行動していけるようになります。

出題クイズ

プロフェッショナルの条件には、「職業倫理の遵守」「高度な専門性」「絶対的な顧客視点」「高い成果」などがあります。次のうち、プロフェッショナルに該当しないものはどちらでしょうか。

A 評判を聞いて指名で来る顧客も多く、結果多くの顧客を抱えている販売員。

B 粉飾決算を見て見ぬふりする会計士。

回答p.25

企業ブランディング

到達目標

- 経営理念に基づいた行動の重要性を理解する
- 企業分析・職業研究ができる
- 自分ならではの価値を高める方法を理解する

講座内容

経営理念とは、ビジネスパーソンにとっての行動指針です。この講座では、判断や行動に迷った際に、経営理念に立ち戻って考え行動することの重要性について、演習を交えながら学習していきます。

また、「企業研究」・「職業研究」のやり方を身につけるために、『①事例企業・事例職業についての、提供価値を分析する』『②就職希望先の「企業」や「職業」を取りあげ、誰にどんな価値を提供しているかを考える』といった2つの演習を行います。

カリキュラム

1. 仕事のベースは経営理念にあり
2. 経営理念に基づいた行動を考える
3. 組織としての提供価値（事例分析）
4. 就職希望先を例に「企業分析」を行う
5. 役割としての提供価値（事例分析）
6. 希望職種を例に「職業研究」を行う
7. 自分ならではの提供価値を高める方法

就活&大学生活で役立つPoint

就職活動で、「企業研究」をおこなう際には、「①消費者②従業員③株主④仕入先⑤得意先⑥地域社会」などの利害関係者に対して、どんな価値を提供している会社かを分析すると企業への理解が深まります。この講座で、企業を多角的に分析する力を身につけましょう。

社会人生活で役立つPoint

自分ならではの価値を高める方法は、「①スキルを上げる」「②期待を上回る成果をだす」「③顧客の対象を広げる」といった3つがあります。

「自分ならではの価値」をたくさん提供していける人は、「社内での存在価値」や「市場価値」の高い人です。そのため、社内では必要不可欠な存在であり、転職活動の際には他社からスカウトや引き抜きをされる機会も多くなります。

出題クイズ

企業研究の際、「誰にどんな価値を提供している会社か」を考える問題です。24時間営業、豊富な品揃えで、お客様に「利便性」を提供している会社は、次のうちどちらでしょうか。

A レストラン運営会社

B コンビニ運営会社

回答p.25

モチベーション

到達目標

- 自己認知を高める
- 自分自身のモチベーションの原動力を知る
- モチベーションの高め方を知り行動に移せるようになる

講座内容

モチベーションの原動力には、「①欲求」「②成長意欲」「③成功追求と失敗回避」「④劣等感」「⑤悔しさ」の5つがあります。自分のやる気スイッチが、何をきっかけに入れるのかを把握し、自身のモチベーションをコントロールする方法を学びます。

自分の経験に意味を見出すのは、自分自身です。同じ経験をしていても、ポジティブに捉えるか、ネガティブに捉えるかでモチベーションに差が生じます。「意味付け」と「ポジティブ思考」による自己認知アップの方法と共に、モチベーションを高める「目標設定スキル」を習得します。

カリキュラム

1. モチベーションが高い人ってどんな人
2. モチベーションは変動する
3. 自己認知とモチベーションの関係
4. モチベーションが大切な理由
5. モチベーションの5つの原動力を探る
6. 意味付け、ポジティブ思考、目標設定で、モチベーションupを図る

就活&大学生活で役立つPoint

自己認知を高めるには、「①自分を好きになる」「②自分で自分を認める」「③自分の価値に気付く」という方法があります。自己認知を高めることができれば、他人と自分を比べて、嫉妬や劣等感を感じる事がなくなります。

社会人生活で役立つPoint

『仕事の成果=能力×モチベーション』です。能力は、時間をかけて高まるのに対して、モチベーションは、1日2日で変動します。新人の頃は、能力はベテランに比べて低いかもしれませんが。しかし、モチベーションを高く持つことによってハイパフォーマンスを発揮することが可能です。

出題クイズ

モチベーションを最後まで高く保ち、確実に結果を残すのは、AとBどちらの目標でしょうか？

- A 5件の成約をとれるように頑張る!!
- B 5件の成約をとるために、1日10件のアポイントメントと1日1件の商談をおこなう!!

回答p.25

リーダーシップ

到達目標

- リーダーとして部下・後輩と信頼関係を築けるようになる
- 部下の特性に合わせて、臨機応変にリーダーシップのスタイルを使い分けできる
- PDCAサイクルを用いたチームマネジメント手法を習得する

講座内容

リーダーとは、チームの目標達成に向けて、部下を牽引し自主性ややる気を引きだしながら、部下の能力を最大限に発揮させる人のことを言います。

リーダーの役割としては、「①メンバー育成」「②リーダーシップ」「③チームマネジメント」があります。この3つの役割を遂行していく上でベースとなるのが、「部下・後輩との信頼関係」です。

この講座では、リーダーの役割を支える「部下・後輩との信頼関係の築き方」から、上記3つのリーダーの役割について順に学習していきます。

カリキュラム

1. リーダーの役割
2. 日頃の部下・後輩との接し方を振り返る
(傾聴スキル / 部下とのコンタクト回数)
3. リーダーとしての部下育成
4. 「トップダウン型」/「サーバント型」
リーダーシップを使い分ける必要性
5. 4つのリーダータイプから自己の特性を知る
6. PDCAサイクルを用いたチームマネジメント手法

就活&大学生活で役立つPoint

後輩との距離が縮まらず悩んだ経験はありませんか。普段の後輩との接し方を思い出してみましょう。話を途中で遮ったり、後輩の提案に対して反論が多くなったり、自分の考えを優先したりしていませんか。

人は、親身になって話を聴いてくれる相手に心を開きます。リーダーとしての正しい「傾聴スキル」を身に付ければ、後輩との信頼関係をぐっと深めることができます。

社会人生活で役立つPoint

社会人になると自分より年齢が上で業務を熟知しているメンバーをマネジメントしていくケースもあります。この場合、手取り足とり指示をだすのではなく、仕事を任せ上手いくようサポートしていく「サーバント型」のリーダーシップが有効です。

部下・後輩の特性に合わせたリーダーシップスタイルを身につければ、臨機応変で効果的なリーダーシップを発揮していけるようになります。

出題クイズ

クレーム対応などの緊急時には、リーダーとしてAとBどちらのリーダーシップを発揮するのが適切でしょうか。

- A** トップダウン型
(上司が部下に指示命令を行う)
- B** サーバント型
(上司は部下を信じて仕事を任せ、上手いくようサポートしていく)

回答p.25

OJTリーダー

到達目標

- 部下との「信頼関係の築き方」を身につける
- 部下の「スキル」と「やる気」の両方を上げられるようになる
- 部下の主体性を高める「指示の仕方」を身につける

講座内容

OJTとは、「On the Job Training」の略で、直訳すると「実務を通じた訓練」という意味です。OJTリーダーは、部下に仕事を教え、部下の能力を高めながら、部下が段階に応じた成果をだせるようサポートしていく人のことを言います。

この講座では、OJTのベースとなる部下との信頼関係の築き方を、「①傾聴」「②コンタクト回数を増やす」「③報・連・相の習慣化」といった3つの側面から学習していきます。また、部下の「スキル」と「やる気」の両方を短期間で効果的に向上させる「指導法」と「指示の仕方」を学んでいきます。

カリキュラム

1. OJTリーダーの役割
2. 部下との信頼関係を築く方法
3. 育成計画表のつくり方
4. 業務スキルを教える4Step
5. 部下の主体性を高める指示の仕方
6. 「ほめ方」「叱り方」トレーニング

就活&大学生活で役立つPoint

仲間に依頼をした際、指示した内容と違うものが返ってきたという経験はありませんか。依頼をする際、全体像や目的、出来上りの期待水準について具体的に伝えましたか。また、指示内容を相手に復唱させたり、疑問点がないかを尋ねましたか。正しい指示の仕方を身につければ、「依頼時の認識のずれ」を未然に防ぐことができます。

社会人生活で役立つPoint

主体性のある部下を育てることによって、チーム全体での仕事の効率化を図ることができます。主体性の高い部下を育てるには、日頃から部下に“考えさせる習慣”を身につけさせることが重要です。例えば、部下へフィードバックをする前に、「実際にやってみてどうだった?」と問いかけることによって、部下自らが反省点や課題に気づけるようになります。

出題クイズ

部下のやる気を高めるには、仕事の目的と仕事をする上で得られるメリットを伝えるのが効果的です。では、お客様に喜んでもらうことを原動力に頑張るXさんの場合、AとBのうちどちらの仕事上のメリットを伝えるのが効果的でしょうか。

- A 昇級につながる大切な仕事です。
- B この仕事が上手いけば、お客様からの信頼を得ることができます。

回答p.25

コーチング

到達目標

- 下記「対人スキル」の習得を図る
- 信頼関係を築く「傾聴」スキル
 - 部下の主体性を引き出す「質問」スキル
 - 部下を成長させる「ほめ方」「叱り方」

講座内容

コーチングとは、自ら考え行動に移す主体性の高い部下を育てることを言います。「もっと～した方がいいんじゃないか」と助言をするのは簡単です。しかし、それでは部下の考える力・主体性は伸びません。コーチングでは、「上手くいくために何をすればいいと思う?」という風に「質問」を投げかけることで、部下に考えさせることを習慣化させ、自立した社員に育てます。

この講座では、傾聴を使った部下との信頼関係の築き方を理解した上で、部下の考えを引き出す「質問」テクニックや、「ほめる」「叱る」といった部下育成に関わる対人スキルを学習していきます。

カリキュラム

1. 「ティーチング」と「コーチング」の違い
2. コーチングの効果と職場の全体最適
3. コーチングの心構え
4. 信頼関係を築く「傾聴」スキル
5. 考え・やる気を引き出す「質問」スキル
6. 長所を伸ばす「ほめ方」
7. 事柄・然るべきビジョンに着目した「叱り方」

就活&大学生活で役立つPoint

サークルや、アルバイト等で、「どうしたら後輩のやる気を引き出せるか」と悩んだ経験はありませんか。人は「○○しなさい!」と指示されるよりも、自分で考えて決めた事の方が、主体的に行動し、最大限の力を発揮することができます。相手に考えさせる質問をマスターすれば、やる気を引き出す育成上手な先輩になれる。

社会人生活で役立つPoint

コーチングでは、「短所」よりも「長所」に焦点をおき、長所を伸ばすことに注力します。長所を伸ばす上で「ほめる」ことは欠かせません。ほめるときには、「タイミングよく具体的にほめる」「相手が努力している点をほめる」等のテクニックが必要です。ほめられて不快に思う人はいません。ほめ方をマスターすれば、職場での人間関係を良好に築いていけるようになります。

出題クイズ

相手を成長させるためには、「ほめる」だけでなく、ときに「叱る」ことも必要です。では、「ほめる」と「叱る」のバランスは、AとBどちらが最適でしょうか。

A ほめる:叱る=8:2

B ほめる:叱る=5:5

回答p.25

仕事の進め方

到達目標

- 5W3Hを確認しながら、指示を正しく把握できるようになる
- 報・連・相の目的と留意点、行うタイミングを理解する
- 仕事の優先順位を「緊急度」と「重要度」を基に判断できる

講座内容

仕事の多くは、指示を受けることから始まります。この講座では、与えられた仕事を正確に遂行するために、5W3Hを確認しながら指示の内容を正しく把握するトレーニングをおこなっていきます。

また、報・連・相のタイミングや伝え方の留意点を、アンケートの集計といった模擬仕事体験を通じて学習していきます。それ以外にも、「緊急度」と「重要度」に基づいた仕事の優先順位づけや、身近な事例を使ってPDCAサイクルを考えるワークを行っていきます。

カリキュラム

1. 指示の受け方
(5W3Hを確認し指示を受けるトレーニング)
2. 仕事の優先順位 / 「緊急度」と「重要度」
3. 報告・連絡・相談
(模擬仕事体験：研修アンケートの集計)
4. PDCA (Plan Do Check Action)を使って仕事を円滑に進める方法

就活&大学生活で役立つPoint

「計画を立て実行し、行動を振り返り、改善する」といった一連の「PDCAサイクル」をまわしていける人は、失敗を次に活かしたり、自分自身で自己の課題を発見していけるようになります。PDCAは、業務を円滑に進めるだけでなく、自己の成長という観点からも、重要な役割を担っています。

社会人生活で役立つPoint

報・連・相を行う目的は、「①上司が部下の仕事の進捗状況を把握し、適宜的確な指示を行う為」「②仕事のやり方や進め方が間違っていた場合に、早い段階で軌道修正をさせる為」の2つです。

報・連・相ができる部下は、上司とのコミュニケーションがしっかりと取れているため、仕事上のミスが減ります。また、上司からの助言・アドバイスを貰える機会が増えるので、仕事の質を向上させていくことができます。

出題クイズ

下記の仕事のうち、「緊急度」と「重要度」が最も高いのはどれでしょうか。

- A 机の書類整理
- B オフィスのコピー機の修理依頼
- C 1週間後の商談で使う資料作成

回答p.25

ロジカルシンキング

到達目標

- 論理的な考え方・話し方を身に付ける
- 反対意見やデメリットを想定して、それらを分析・説明・説得できるようになる
- 論理的に考える為のフレームワークを用途に合わせて使いこなせる

講座内容

ロジカルシンキングとは、日本語に訳すと「論理的思考」です。論理的思考であるためには、「①主張が明確である」「②主張と根拠の正しい繋がりがある」「③根拠は客観的なデータ、事実に基づいている」の3つが必要です。

この講座では、ロジックツリーを用いながら、論理的に考える方法を身につけていきます。また、チーム対抗戦のディベートを通じて、論理的な考えや意見を相手に分かりやすく伝えるトレーニングをおこなっていきます。

カリキュラム

1. ロジカルシンキングとは
2. 論理的な話し方とそうでない話し方の違い
3. ロジックツリーを使って「論理的な考え方」を身につける
4. ディベートで「論理的に考える・話す」を実践する（チームによるディベート対決）
5. 論理的に考える為のフレームワーク
3C分析 / SWOT分析 / 4P分析 / PPM

就活&大学生活で役立つPoint

就職活動で自己PRや志望動機を伝えるときにも、ロジカルシンキングは役立ちます。例えば、「部長をしていたのでリーダーシップがあります」と言うよりも、「部長として30名のメンバーをまとめあげ、週15時間の練習を指揮してきました」と言った方が説得力があると思いませんか。このように自己PRに根拠となる“数字”を入れるだけで、より自分の強みを効果的にアピールすることができます。

社会人生活で役立つPoint

「たぶん〜だと思います」、「例年より多い・少ない」などの曖昧な言い方は、社会人として好ましくありません。ロジカルシンキングを身につければ、客観的な事実やデータに基づいて根拠を述べられるようになり、説得力のある話し方ができるようになります。

出題クイズ

企業の経営戦略を立てるときには、下記のうちどちらのフレームワークを使うのが適切でしょうか。

- A 3C分析（Customer:顧客
Competitor:競合 Company:自社）
- B 4P分析（Product:製品 Price:価格
Promotion:広告宣伝 Place:流通）

回答p.25

クリティカルシンキング

到達目標

- クリティカルシンキングの3要素である「①論理的な思考」「②多角的な視点」「③先入観や思い込みを捨てる」スキルを身に付ける
- クリティカルシンキングの手順に添って、「職場の改善提案」ができるようになる

講座内容

クリティカルシンキングを直訳すると「批判的思考」という意味になります。物事に対して、「本当にこれでいいのだろうか?」、「他に考えられる最善なやり方はないのだろうか?」と疑問を持つことがクリティカルシンキングです。

批判的思考を持つ上で重要なのが、「①論理的思考」「②多角的な視点」「③先入観や思い込みを捨てる」の3つです。この講座では、日常生活に潜む「本当にこれでいいの?」と疑問に感じる事例や、職場の改善提案を考えるワークを通じて、クリティカルシンキングの上記3つのポイントを習得していきます。

カリキュラム

1. クリティカルシンキングとは
2. クリティカルとロジカルシンキングの違い
3. 疑うトレーニング
4. クリティカルシンキングの3つのポイント
(論理的思考・多角的な視点・先入観や思い込みを捨てるトレーニング)
5. クリティカルシンキングの5Stepに挑戦!
(職場における新人指導の改善策を考える)
6. クリティカルシンキングで身に付く5スキル

就活&大学生活で役立つPoint

クリティカルシンキングにおける「多角的な視点」とは、「①様々な人の立場で考える」「②メリット・デメリットなどの対立軸で考える」「③費用と効果などの異なる二つの視点で考える」の3つのやり方があります。多角的な視点を身につけておくと、就職先企業を選ぶ際に、直感や偏った視点ではなく、多角的な視点から企業を分析・比較検討していけるようになります。

社会人生活で役立つPoint

クリティカルシンキングを身に付けると、「職場の改善提案」ができるようになります。業務に対して常に「より良くしたい」という向上心をもって改善していける人は、「課題発見・解決力」だけではなく、「主体性」も高く評価され、仕事を任せられる人材になることができます。

出題クイズ

クリティカルとロジカルシンキングの「違い」についての問題です。どちらがクリティカルシンキングの考え方でしょうか。天気予報の捉え方を例に考えてみましょう!

- A 今日の降水確率は70%だ。だから傘を持っていくべきだ。
- B 本当に雨は降るのだろうか? 情報は正しいのだろうか?

回答p.25

質問型営業

到達目標

- 「質問」を通してお客様のニーズを把握することができる
- 現状→課題→解決策→提案の流れで営業トークを進められる
- お客様にぐっとささる言葉を冒頭に端的に言うことができる

講座内容

質問型営業とは、一方的に売りたい商品を説明するのではなく、「質問」を通してお客様のニーズを把握した上で最適な提案を行う営業スタイルのことをいいます。質問型営業の特徴は、「聴く8割・話す2割」の傾聴がメインである点です。

この講座では、「アポ取り/飛び込み」→「商談」→「プレゼンテーション」→「成約」といった一連の営業の流れに沿いながら、各場面での質問型営業の進め方を学習していきます。また、営業のトーク事例を基に、ロールプレイングをおこない、言い回しや質問技法、相槌などのコミュニケーションスキルの習得を図ります。

カリキュラム

1. 営業の3つの基本
2. 成約までの営業の流れ
3. 質問型営業のアポイントメントの取り方
4. お客様にぐっとささる言葉
5. 深掘り質問と共感テクニック
6. 飛び込み営業で使える「Yes-If法」
7. 「現状→課題→解決策→提案」の流れで進める「商談」&「プレゼン」テクニック
8. 決断のきっかけを与える質問テクニック

就活&大学生活で役立つPoint

営業では、お客様に対してどんなメリットを提供できるのかを、冒頭で端的に言うのがポイントです。例えば、「売上UP、コスト削減、時間短縮」などの言葉があげられます。これは、就職活動での面接でも使えるテクニックです。相手が「もっと話を聞いてみたい」と思えるような相手の心にささるフレーズを冒頭で言えると、興味をもって話を聞いてもらえると共に、相手の印象に残りやすくなります。

社会人生活で役立つPoint

質問型営業では、「絶対に買うべきですよ」などの価値の押し売りはしません。人は強制されたくない、自分で考え決断し行動したいという特性を持っています。

質問型営業では、「どのようなメリットがあると感じましたか？」などのお客様に気付きや決断のきっかけを与える質問を投げかけることで、成約まで導きます。質問型営業のスキルを身につけると、日頃から“相手を尊重したコミュニケーション”がとれるようになります。

出題クイズ

お客様の気持ちが契約に傾いてきたサインは、次のうちどれでしょうか。（複数回答可）

- A 身体を前に乗り出して、熱心に質問してきた時
- B 価格や支払い条件について触れてきた時
- C 「現物を見たい」と言ってきた時

回答p.25

企画力向上

到達目標

- 固定概念に捉われない
自由な発想を持つ
- アイデアを生み出す5つの方法を理解し、実践できるようになる
- 「社会貢献・新しさ・利益向上」の3つの視点で、企画立案ができるようになる

講座内容

アイデアとは、常に斬新で新しいものでなければいけないという訳ではありません。既存の商品やサービスに対する改善、ある分野のモノと別の分野のモノを融合させることによって、生みだされるアイデアもあります。アイデアとは、引き出すコツや発想法の枠組みを理解すれば、誰でも生みだしていくことができます。

この講座では、アイデアを生み出す方法から、評価軸を基にアイデアを絞り込み、企画書を作成する一連の流れを、演習を交えながら学習していきます。アイデアを生み出す方法としては、「①改善法」「②翻訳法」「③マトリクス法」「④定点観測法」「⑤合法法」を取りあげていきます。

カリキュラム

1. アイデアとは
2. アイデアを引き出す4つのコツ
3. 5大アイデア発想法（マトリクス法と改善法によるアイデア出しに挑戦）
4. チームでアイデアを出す方法
5. 企画立案のポイント（演習：①客数・客単価・リピート率を上げる企画を考える
②商品に付加価値をつける企画を考える）
6. 企画書作成のポイント

就活&大学生活で役立つPoint

アイデアを引き出すコツの一つは、「課題を細分化して考える」ことです。例えば、就職活動で自己PRを考える際に、自分の強みといった大きなテーマで考えるのではなく、「人からよく褒められる点」というふうに課題を細分化して考えると、答えが導きやすくなります。このように課題を細分化して考える習慣があると、難題に直面しても動じず冷静に対応していけるようになります。

社会人生活で役立つPoint

職場のチームでアイデアを出し合うときには、意見を沢山出すことに集中する「発散」といわれる時間と、意見をまとめ・絞りこむ「収束」の時間があります。いいアイデアをだす為には、「発散」と「収束」を何度も繰り返すのが理想的です。「発散」と「収束」を意識した打合せ時の司会進行スキルを身につければ、チームの成果を最大限に引き出すことができるようになります。

出題クイズ

アイデアを引き出す方法のうち、売場観察からお客様の行動特性を把握し、商品開発に活かすやり方は、次のうちどれでしょうか。

A 翻訳法

B 定点観測法

回答p.25

クレーム対応

到達目標

- クレーム対応への苦手意識を無くし、「クレーム=ビジネスチャンス」と捉えられるようになる
- クレーム対応の一連の流れを身に付ける
- 刑法を用いた悪質クレーマーへの対処法を身につける

講座内容

クレームには、「①お客様の生の声が聴ける」「②誠実な対応次第では企業のイメージアップが図れる」「③商品やサービスのより良い改善が図れる」といった3つのプラスの価値があります。クレームへのマイナスイメージ・苦手意識を無くした上で、「謝罪 / 傾聴 / 問題解決 / 感謝」といった一連のクレーム対応の流れを、ロールプレイングを交えながら学習していきます。

悪質クレーマーの対処法として、「警察への通報基準」があります。悪質クレーマーのどのような言動が刑法の違法行為に当たるのか、また、悪質クレーマーへの適切な切り返し方を、事例を基に学習していきます。

カリキュラム

1. クレームの種類・原因
2. クレームから得られる3つのビジネスチャンス
3. 「クレーム対応の流れ」と「対応時の注意事項」
4. クレーム対応のロールプレイング
5. 刑法から見る「悪質クレーマーの違法行為」
6. クレームを未然に防ぐ方法

就活&大学生活で役立つPoint

アルバイトでクレーム対応をした際、余計にお客様を怒らせてしまったという経験はありませんか。そのとき、途中でお客様の話をさえぎったり、同じ相槌ばかりを繰り返したり、「しかし」などの否定語を使ったりしませんでしたか。クレーム対応での「傾聴」スキルを身に付ければ、2次クレームの発生を防ぐことができます。

社会人生活で役立つPoint

クレーム対応で謝るときのポイントは、何に対してお詫びをしているのかを明確にすることです。ただ「申し訳ありません」と言うよりも、「説明が足らずご迷惑をおかけして申し訳ございません」と具体的に述べた方が、より相手に誠意が伝わります。クレーム対応を身に付けると、普段から相手の気持ちを汲み取れるようになります。

出題クイズ

「許して欲しければ金をだせ!!」と要求してくる悪質クレーマーは、AとBどちらの違法行為に該当するでしょうか。

- A 脅迫罪(刑法222条)
2年以下の懲役又は30万円以下の罰金
- B 恐喝未遂罪(刑法250条)
10年以下の懲役

回答p.25

タイムマネジメント

到達目標

- 仕事の「目的」と「完了基準」を正しく把握できるようになる
- 突発業務を想定した余裕のあるスケジュールを組めるようになる
- 1日・1週間単位の時間の上手な使い方を身につける

講座内容

仕事を進めていく上での1番のタイムロスは、仕事の手戻りです。せっかく完成したのに、目的とずれていた、出来上がりが求めていたものと違ったとなると、最初からやり直さなくてははいけません。そうならない為にも、この講座ではまず、仕事の「目的」と「完了基準」を正しく把握した上で業務を遂行するスキルを、事例を交えながら学習していきます。

また、突発業務が発生しても対応ができる余裕を持ったスケジュールの組み方や、1日・1週間単位の時間の上手な使い方を、好事例と悪事例を比較しながら学習していきます。

カリキュラム

1. タイムマネジメント診断
～ あなたは時間を有効に使えているか～
2. 業務の「目的」と「完了基準」を明確にし、仕事の手戻りを防ぐ方法
3. 「余裕日」を組み込んだ日程の立て方
4. 「突発業務」を回避して仕事効率UP
5. 仕事を迅速に進める2つのポイント
6. 「1日」・「1週間」単位の時間の使い方
7. 残業ゼロの裏ワザ

就活&大学生活で役立つPoint

隙間時間も塵も積もれば莫大な時間になります。5分・10分・15分の隙間時間ができたら何をやるかを、事前に決めておくと時間を有効に使えます。就職活動中であれば、メール・日経新聞・応募企業のホームページチェックなどがあげられるでしょう。隙間時間の有効テクニックを身につければ、就職活動をしながらでも、アルバイトやサークル・ゼミ活動などを上手に両立していけるようになります。

社会人生活で役立つPoint

急な仕事の依頼は、先手必勝で防ぐことができます。例えば、帰り際に急ぎの仕事を依頼してくる上司には、月曜日の朝に1週間分の自分のスケジュールを伝え、依頼事項がないか自分から前もって尋ねることで防ぐことができます。

このように突発業務を減らす方法を身につければ、相手のペースに左右されることなく、計画通りに業務を進めていけるようになります。

出題クイズ

時間を上手に使うために、メールチェックは日に何回おこなうのがベストでしょうか。

A 1時間に1回

B 2時間に1回

C 朝・夕方の2回

D 朝・昼・夕方の3回

回答p.25

アサーション

到達目標

- 人は誰でも自分の気持ちや考えを表現してよいことを理解する
- 自己のアサーション度を把握する
- アサーティブな言い方「①自分の気持ちや状況+譲歩案を伝える」「②DESC法」の2つを身につける

講座内容

アサーションとは、一方的に自分の意見を押し付けたり、我慢するのではなく、お互いを尊重しながら自分の感情や考えを表現することを言います。

自己表現のタイプには、①相手を尊重しながら自分の感情や考えを伝える「アサーティブ型」②他者を優先しすぎる「服従型」③相手の気持ちを無視する「攻撃型」の3つがあります。この講座ではまず、「自己の表現タイプ」や「アサーション度」をチェックシートを基に把握していきます。その上でアサーティブな表現ができるよう、DESC法や「自分の気持ちや状況+譲歩案」を伝えるテクニックを演習を交えながら学習していきます。

カリキュラム

1. アサーションとは
2. 3つの自己表現タイプ
(服従型 / 攻撃型 / アサーティブ型)
3. 服従的・攻撃的態度をとる理由
4. アサーションは基本的人権である
5. アサーション度測定
6. アサーティブな言い方
(自分の気持ちや状況+譲歩案 / DESC法)
7. 言っていることと態度・表情を一致させる

就活&大学生活で役立つPoint

言いたいことがあっても、他者を優先し、自分の気持ちに蓋をしてしまう「服従型」タイプの方は、ストレスを溜め込みがちです。最悪の場合、心理的ストレスから、メンタル不調に陥るケースもあります。「心の健康」のためにも、相手を尊重しながら自分の考えや感情を上手に表現できるようになりましょう。

社会人生活で役立つPoint

手一杯な状況にも関わらず、上司から急ぎの仕事をふられたら、あなたはどうしますか。アサーティブ型の方は、「他の急ぎの仕事を抱えていてどうしても時間を割くことができません。誰か他の方にお願ひできないでしょうか。」と自分の現在の状況と譲歩案を冷静に伝えます。アサーティブな言い方を身につければ、「断る」といった言いにくいことも、相手に伝えられるようになります。

出題クイズ

下記の言い方は、「アサーティブ型」「服従型」「攻撃型」のどの表現に該当するでしょうか。

相手:この日取りでいいよね?

あなた:(本当はその日、用事があって無理なのに)
みんながその日がいいなら・・・、ええ・・・、大丈夫ですよ。

回答p.25

プレゼンテーション

到達目標

- 「①視覚②聴覚③体験型」の3つの学習タイプを、プレゼンにバランスよく取り入れられる
- 聴き手参加型のプレゼンができる
- プレゼン資料作成のコツ7カ条を実践することができる

講座内容

人は、自分の学習タイプに合わせてプレゼンを構成する傾向にあります。例えば、「体験型」学習タイプの人は、グループワークを沢山入れ、図やグラフの活用、説明を疎かにしがちです。この講座では、「視覚」・「聴覚」・「体験型」の3つの学習タイプを、プレゼンにバランスよく取入れる方法を学習していきます。

また、「投げかけ」や「質問」、「ワーク」を交えながら聴き手をプレゼンに参加させていく方法や、聴き手を行動に起こさせる「①危機感②大多数の原理③行動決定の心理」をロールプレイングを交えながら学習していきます。

カリキュラム

1. プレゼンスキル診断
2. プレゼンの基本
3. プレゼンの構成法（PREP法/SDS法）
4. 人間の3つの学習タイプ
5. 記憶に残るプレゼンのコツ（聴き手参加型）
6. 聴き手に行動を起こさせるテクニック（危機感/大多数の原理/行動決定の心理）
7. 印象アップのコツ（身だしなみ/所作）
8. 資料作成のコツ7カ条 / 色が付与する意味
9. プレゼンに挑戦 ロールプレイング

就活&大学生活で役立つPoint

プレゼン資料は、目次から作り始め、1枚に1テーマ、色は3色以内、箇条書きが基本です。話の要点は、3つ・5つ・7つなどの割り切れない数にします。聴き手の記憶に残るプレゼン資料は、1番が「動画」で、それ以下順に「写真」・「図」・「グラフ」となっています。資料作成のコツを身につければ、「視覚情報」を使って、聴き手を飽きさせずに、最後まで興味を持たせることが出来るようになります。

社会人生活で役立つPoint

社会人になると、30分などの長いプレゼンをおこなう機会が増えていきます。その際、30分間ずっと喋り続けるのではなく、10分・15分をめにプレゼンに変化をつけることが大切です。例えば、10分説明をしたら動画に切り替える、また更に10分経ったら簡単なワークを入れるなど、聴き手を飽きさせない工夫が必要です。そうすることで、聴き手の集中力を最後まで持続させていくことができます。

出題クイズ

プレゼン資料を作成するときは、目的に沿って色を選ぶことが大切です。では、「黄色」が与える意味は、次のうちどちらでしょうか。

- A 幸福感、優しさ、思いやり
- B 注意喚起、上昇志向、希望、やる気

回答p.25

ビジネス文書

到達目標

- 文書作成の3つのポイント
「箇条書きで整理する」「肯定分で伝える」「クッション言葉 + 依頼系」を身につける
- 社内外のビジネス文書・メール作成の雛型を理解し、雛型を基に文書作成ができるようになる

講座内容

社内文書は、「正確で分かりやすく簡潔であること」が求められます。社外文書は、相手への敬意を表す「丁寧さ」が求められます。この講座では、両者の特徴を理解したうえで、社内外のビジネス文書、ビジネスメールの雛型について学習していきます。そして、雛型を基に文書作成の演習をおこない、スキルの定着化を図ります。

また、尊敬語・謙譲語・丁寧語のうち間違いやすい敬語を問題形式で解くトレーニングや、送付状や返信封筒の書き方についても演習を交えながら学習していきます。

カリキュラム

1. 敬語を正しく使うトレーニング
2. ビジネス用語
3. 「社内」・「社外」文書の違い
4. ビジネス文書作成の3つのポイント
5. 「社内」・「社外」文書の雛型を覚えよう（文書作成トレーニング）
6. ビジネスメール作成トレーニング
7. 送付状と返信封筒の書き方

就活&大学生活で役立つPoint

企業からの選考日程の連絡メールに「了解しました」と返信をした経験はありませんか。この場合、「承知いたしました」もしくは「畏まりました」というのが適切です。

メールは記録に残るため、ビジネス用語や敬語の間違いが、対面時よりも採用担当者の目にとまりやすくなります。この講座で正しいメールの書き方・ビジネス用語・敬語を身につけて、パーフェクトな就活メールが送れるようになりましょう。

社会人生活で役立つPoint

文書は、対面と違い声や表情を使って感情を相手に伝えることができません。そのため、書き方によっては誤解を生む場合もあります。

「恐れ入りますが～していただけますでしょうか」などの「クッション言葉 + 依頼系」の言い方を身に付けておくと、相手への誠意が伝わり、良好な関係を築いていけるようになります。

出題クイズ

下記の敬語を正しく直しましょう。

- 1 何なりと申してください。
- 2 上司の山田がお会いしたいとおっしゃっています。

回答p.25

コミュニケーション

到達目標

- PREP法を使って
分かりやすい話し方ができる
- 傾聴時に用途に合わせた
あいづち、ペーシングができる
- 限定・拡大・5W2H質問を使って、
話を深堀らせていくことができる

講座内容

分かりやすい話し方とは、「①大事なポイントを繰り返し言う」「②具体的な数字・エピソードを入れる」「③間や声に抑揚がある」の3つです。この講座では、「結論/理由/具体例/結論」の順に話を展開していくPREP法を用いながら、上記3つの話し方のポイントの習得をはかります。

また、傾聴スキルの向上として、「ペーシング」や「用途に合わせた6つのあいづち」、「話を発展・深堀りさせる質問テクニック」を、ロールプレイングを交えながら学習していきます。

カリキュラム

1. 相手重視のコミュニケーションとは
2. 分かりやすい話し方のポイント
3. PREP法の基本(演習/話し方チェックシート)
4. PREP法を活用してお客様のニーズを把握する
5. 今すぐ使える4つの話し方テクニック
6. 「聞く」と「聴く」の違い
7. 聴くスキル(あいづち/肯定/ペーシング)
8. 傾聴のロールプレイング
9. 訊くスキル(限定・拡大質問/5W2H質問)

就活&大学生活で役立つPoint

いきなり話し始めるのではなく、相手が聴く態勢に入れる一言を添えてから、会話を始めると話がスムーズに進みます。例えば、教授に分からない箇所を質問しに行くときには、「先生いま少しよろしいですか」と一言添えると、相手も聴く準備ができます。また、相手に何かをお願いをする際には、「悪いんだけど」「急で申し訳ないのですが」などの一言を添えるといいでしょう。このように冒頭フレーズを意識して、会話上手をめざしましょう。

社会人生活で役立つPoint

社会人になると職場の同僚や後輩から、ときに相談を受けることもあるでしょう。その際、話し手がネガティブな発言をしていても、それに同調せず、肯定的な言葉で返すのがポイントです。例えば、「自己主張が強い」と言われ悩んでいる人には、「自分の考えをしっかり持っていて素敵ですね」と返します。

相手を肯定的に捉える習慣を身に付けていると、職場での人間関係を円滑に保てるようになります。

出題クイズ

あいづちの種類には、「①同意」「②共感」「③承認・賞賛」「④促し質問」「⑤転換」「⑥要約」の6つがあります。AとBのあいづちは、どのあいづちに該当するでしょうか。

A すごいですね!

B それからどうなったんですか。

回答p.25

ファシリテーション

到達目標

- 質問を通して、沢山のアイデアや考えを引き出すことができる
- ファシリテーターとして、意見の分類や整理、意思決定をサポートすることができる
- ルールにのっとた議論ができていないときに注意ができる

講座内容

ファシリテーションとは、「会議が円滑に進むよう中立的な立場で支援すること」をいいます。また、それを担う人のことを、「ファシリテーター」と呼びます。職場でファシリテーションをおこなう理由としては、「①意見がでない・話が脱線する等の会議の悩みを解消する」「②社員の知恵やアイデアを集結させる」「③社員の主体性を引き出す」の3つがあります。

この講座では、会議の進め方や、ファシリテーターに求められる「①傾聴 ②質問③観察④要約⑤介入⑥言い換え」スキルを、グループ討議を実践しながら身につけていきます。

カリキュラム

1. ファシリテーションとは
2. ファシリテーターの3つの役割
3. ファシリテーション型会議の進め方
4. ファシリテーターに必要な6つのスキル
5. ホワイトボードの使い方
6. グループ討議を通じて、ファシリテーターのスキルを身に付ける

就活&大学生活で役立つPoint

ファシリテーターは、目的に合わせて2つの質問を使いこなします。メンバーの口が重いときや、合意を確かめたいときには、Yes/Noで答えられる「限定質問」を。アイデアや考えを膨らませたいときには、「どうしたらいいと思いますか」「なぜそう思ったんですか」等の「拡大質問」を投げかけます。質問上手だと会議が円滑に進みます。質問テクニックを身に付けて、就職活動でのグループディスカッション突破を目指しましょう。

社会人生活で役立つPoint

ファシリテーションは、メンバーのモチベーションUPに効果的です。

トップダウン型の指示命令よりも、会議を通して組織の意思決定に関わった方が、当事者意識が芽生え、仕事に対して意欲的に取りくむとされています。これは、「強制されたくない」「自分で考え、決断し、行動したい」という人間の行動特性が影響しています。

出題クイズ

ファシリテーターには、メンバーの言動から感情を汲みとる「観察スキル」が求められます。腕や足を組んで座るメンバーの感情として、適切なものは次のうちどちらでしょうか。

- A 興奮している
- B 相手の意見に抵抗している

回答p.25

接客マインド

到達目標

- お客様の心理・要望を瞬時に汲みとれるようになる
- お客様のニーズを先読みした接客対応を身に付ける
- 接客時の言葉遣い、所作を身に付ける

講座内容

まずは、「自分がされて嬉しかった接客エピソード」を振り返りながら、「お客様はどんな事をされたら喜ぶのか」という「お客様視点」について学習していきます。

接客事例の分析では、お客様が困っている瞬間の写真を見て、「お客様の要望は何か」、「どんな接客をして差し上げることができるか」を、グループワーク形式でひも解いていきます。また、最後にはその事例を使って、接客のロールプレイングをおこない、接客時の言葉遣い・所作を身につけます。

カリキュラム

1. 接客体験の振り返り
「自分がされて嬉しかった接客エピソード」
2. お客様はどんな事をされたら喜ぶのか
3. お客様の「接客サービス」評価法
4. サービスの公式「 $100-1=0$ 」とは
5. 事例を基に「お客様心理」を分析する
「お客様は何を求めているのか?」
6. 接客対応のロールプレイング
「接客時の言葉遣い・所作を身につけよう」

就活&大学生活で役立つPoint

あなたはアルバイトでの接客対応の際、マニュアル通りの受け答えになっていませんか。この講座を受ければ、接客に自信が付き、お客様に自ら率先して声を掛けられるようになると共に、お客様一人ひとりに合った臨機応変な対応ができるようになります。

社会人生活で役立つPoint

お客様のサービス評価は、
 「①お客様の期待以上 = 満足」
 「②お客様の期待通り = 普通」
 「③お客様の期待以下 = 不満」
 の3段階です。この講座では、「お客様の期待を汲み取り、それを行動に移す力」を身に付けることによって①のサービス評価を獲得できる未来のビジネスパーソンを育てます。

出題クイズ

サービスの公式「 $100-1=0$ 」の意味で正しいのは、AとBどちらでしょうか。

- A 不快な思いをして二度と来店しなくなるお客様の数は、100人中1人である。
- B 100人のスタッフのうちたった一人でもお客様に不快な思いをさせてしまうと、その企業の信用はゼロになってしまう。

回答p.25

アンガーマネジメント

到達目標

- 「怒る=悪いこと」というこれまでの価値観を払拭する
- 「怒る」「怒らない」の境界線を持てるようになる
- 怒りの感情を上手に伝えられるようになる

講座内容

怒りとは、自分の「こうあるべきだ」という期待や理想が裏切られたときに生まれる感情です。この講座では、怒りの感情と上手に向き合う為に、「①怒る、怒らないの境界線の持ち方」や、「②自分の当たり前を固執しない」「③自分の価値観や理想を日頃から周囲に伝える術」を学んでいきます。

また、社会人として感情的にならずに節度ある言い方で、怒りの感情を表現できるよう、「①人格を否定しない/相手のとった行動に着目する」「②理由を添える」「③言葉のキャッチボール」といった3つの“怒りの伝え方テクニック”を身につけていきます。

カリキュラム

1. 怒りの感情の発生源、性質を知る
2. 「怒る」「怒らない」の線引きを持つ
3. 怒りの感情と上手に向き合う方法
 - ・自分のあたりまえに固執しない
 - ・自分の価値観や理想を周囲に伝える
4. 怒りの伝え方トレーニング
 - ・人格ではなく、相手の行動に着目する
 - ・感情的にならずに、理由を添える
 - ・怒りは、言葉のキャッチボールで伝える

就活&大学生活で役立つPoint

相手の理不尽な態度・言動に怒りを感じても、「いい大人だから我慢しなくては・・・」と自分の感情に蓋をいませんか。感情を押さえてばかりいるとストレスがたまりまます。節度ある「怒りの伝え方」を身に付ければ、自分の気持ちに正直に生きることができ、ストレスを軽減していくことができます。

社会人生活で役立つPoint

集合時間ぎりぎりに現れたメンバーに対して、「なんで余裕を持って行動しないんだ」と憤りを感じた経験はありませんか。しかし、メンバーに対して「5分前集合を徹底してほしい」と予め伝えていたら、メンバーもそのように行動したはず。このように自分が「こうあるべきだ」と感じている価値観や理想を、日頃から周囲に伝え理解してもらうことで、怒りの感情の発生を未然に防ぐことができます。

出題クイズ

下記のうち、不適切な怒り方だと思う箇所はどこですか。〈場面:遅刻をした部下に怒るシーン〉

「おい、鈴木!!今何時だと思ってるんだ。お前は時間も守れないし、社会人失格だな!!」

【ヒント】～怒りの伝え方のポイント～
人格を否定しないで、相手のとった行動に着目する

回答p.25

ビジネスマナー

到達目標

- 第一印象をアップさせる
- 好感をもたれる身だしなみ、所作、話し方を身に付ける
- 「会釈」「敬礼」「最敬礼」の使い分けができるようになる

講座内容

人は何を基に相手の第一印象を決めていると思いますか。メラビアン^①の法則では、第一印象を決める構成要素には、「身だしなみ・所作」などのボディランゲージが55%、話し方が38%、話の内容が7%を占められています。

この講座では、メラビアン^①の法則に基づきながら、第一印象をアップさせるための、「身だしなみ」「所作」「話し方」を習得していきます。身だしなみについてはチェックシートをもとに自己点検をおこない、所作については職場での良悪事例を比較しながら、正しい立ち方・歩き方・お辞儀などのロールプレイングを行います。

カリキュラム

1. 第一印象の構成要素
2. 職場での身だしなみのルール
3. 好感をもたれる所作はどっち
(写真のスライドを基に良悪事例を比較)
4. 所作のロールプレイング
(立ち方/歩き方/お辞儀/座り方/案内の仕方)
5. すぐに実践できる話し方のコツ

就活&大学生活で役立つPoint

面接で好感をもたれる所作の一つに、「分離礼」があります。これは、言葉を伝えたあとにお辞儀をするスタイルです。言葉とお辞儀を同時におこなう「同時礼」よりも、丁寧な印象を与えることができます。また、お辞儀をする際は、下げるときよりも、上げるときをゆっくり行くと丁寧な印象になります。このように所作を少し工夫するだけで、面接での第一印象をアップさせていくことができます。

社会人生活で役立つPoint

身だしなみには、なぜそうするのかといった理由があります。例えば、職場で髪を結ぶのは、お辞儀をしたときに髪が顔にかからないようにする為です。この講座では、なぜそうするのかといった理由を大切に伝えていきます。自分自身のマナーを意識することはもちろんのこと、部下や後輩をもったときに、理由を含めてマナーを指導していけるようになります。

出題クイズ

「いらっしゃいませ」とお客様を出迎える際のお辞儀は、次のうちどれが適切でしょうか。

- A 会釈(お辞儀の角度15度)
- B 敬礼(お辞儀の角度30度)
- C 最敬礼(お辞儀の角度45度)

回答p.25

電話応対

到達目標

- 「会社を代表している」という自覚を持ち、丁寧な電話応対ができる
- 電話の受け方・かけ方の基本的な流れを理解している
- クッション言葉+依頼系を使うことができる

講座内容

この講座では、相手に好感をもたれる電話の受け方・かけ方をロールプレイングを交えながら学習していきます。好感をもたれるテクニックとしては、「①人によってイメージする時間が異なる”少々”や”しばらく”といった表現を使わない」「②名指し人の不在理由を伝えるときは、その後の対応提案までおこなう」「③クッション言葉+依頼系を使う」の3つがあります。

更に、電話特有の言い回しを覚えるために、会話のやりとりの空欄箇所に入る言葉を考えるワークをおこない、知識の定着をはかります。

カリキュラム

1. 電話応対で心がけること
2. 受け方の流れ
3. 名指し人が不在の場合〈受け手〉
4. 受け方のロールプレイング
5. かけ方の流れ
6. 名指し人が不在の場合〈かけ手〉
7. かけ方のロールプレイング
8. 電話でよく使う言い回し
9. 就活時の電話応対 ケース別対応例

就活&大学生活で役立つPoint

選考企業と電話で連絡をとる際に、心がけていることはありますか。日時などの大事なポイントは、復習して確認しその場でメモをとっていますか。就業開始・終了直後などの忙しい時間帯やお昼時を避けて、電話をかけるようにしていますか。電話をかけ直すときは、何時頃かけるかを取次いだ担当者に伝えていますか。電話応対から既に選考が始まっています。好感をもたれる電話応対スキルを身につけて、自分を魅力的に見せましょう。

社会人生活で役立つPoint

名指し人が不在の場合、「あいにく席を外しております」だけで終わらずに、「よろしければ伝言を承りましょうか」などのその後の対応提案までおこなうと親切です。「電話の応対=企業の印象」です。どんなときも丁寧な対応を心がけることで、あなた自身の印象アップにもつながります。

出題クイズ

伝言を頼むときに、相手に好感をもたれる言い方は次のうちどちらでしょうか。

- A 伝言をお願いしますか。
- B 恐れ入りますが、伝言をお願いしますでしょうか。

回答p.25

来客応対

到達目標

- 正しい名刺交換のマナーを身につける
- 好感をもたれる「訪問時」・「来客応対時」のマナーを身につける
- チェックシートに基づきながら、仲間へのフィードバックができる

講座内容

「企業を訪問する側」も「来客を迎える側」も、個人の対応が良ければ、会社全体のイメージアップにつながります。両者共「会社を代表している」という自覚を持ち、誠意ある対応を心がけていく必要があります。

この講座では、「受付での取次依頼」や「応接室への案内の仕方」、「名刺交換」、「お茶出しのマナー」など、「訪問する側」と「来客を迎える側」の正しい立ち振る舞いについて、ロールプレイングを交えながら学習していきます。ロールプレイングの際には、「実技者」と「観察者」にわかれてフィードバックをおこない、スキルの定着化を図ります。

カリキュラム

1. 好感を持たれる名刺交換のマナー（ロールプレイング）
2. 訪問時のマナー
3. 応接室への案内の仕方と席次
4. お茶出しのマナー
5. 「訪問者・来客応対者・案内役」の3人一組による来客応対ロールプレイング

就活&大学生活で役立つPoint

選考企業を訪問する際、意識して心がけていることはありますか。すれ違う社員の方に会釈をする、取次をお願いする際にクッション言葉を添えるなど、ちょっとした事を心がけるだけで、印象アップにつながります。訪問時のマナーを身につけて、他の応募者と“第一印象”で差をつけていきましょう。

社会人生活で役立つPoint

お客様をエスカレータや階段を使って案内する際に、「自分とお客様のどちらが先に乗るべきか」と悩んだ経験はありませんか。この場合、上りのときはお客様を「先」に、下りのときはお客様を「後」に乗せます。自分がお客様より高い位置にならないようにするのがポイントです。

このようにこの講座では、なぜそうするのかといった“目的”から理解していくので、いざというときに判断に迷うことなく自信をもって対応していけるようになります。

出題クイズ

次のうち、名刺交換の立ち振る舞いとして、間違っているものはどれでしょうか。（複数回答可）

- A フルネームで名前を名乗る。
- B 上司と営業に行った際、上司より先に自分が担当者と名刺交換をする。
- C テーブル越しに名刺交換をする。

回答p.25

ストレスコントロール

到達目標

- 「ストレス=害だ」というこれまでのストレスに対する考え方を改める
- 「〇〇とはこうあるべきだ」というべき思考を無くし、様々な価値観を受け入れる柔軟性を身に付ける
- 経験に対してプラスの意味付けができるようになる

講座内容

「ストレスは健康に悪いから極力避けるべきだ」とあなたは考えますか。近年の研究で、ストレスにはパフォーマンスや生産性を向上させる効果があることが分かってきました。この講座では、ストレスのマイナスイメージを覆すところから始まります。

そして、困難や逆境を乗り越えた経験から、自身のすでに持っている「ストレス耐性」について見つめ直します。また、ストレスの緩和ケアとして、「①べき思考からの脱却」「②経験に対してのプラスの意味付け」「③5人のサポーターを持つ必要性」について学習していきます。

カリキュラム

1. ストレスに対する誤った考え方
2. 受講者のストレス要因を探る
3. ストレス耐性は既に身に付いていた!?
経験から「逆境に負けない強さ」を振り返る
4. 「〇〇とはこうあるべきだ」という
"べき思考"を無くそう
5. 経験に対してプラスの意味付けをしよう
6. あなたを支える「①激励」「②助言」
「③相談」「④安心」「⑤前向き思考」の
5人のサポーター

就活&大学生活で役立つPoint

経験に対して「プラスの意味付け」ができるようになれば、失敗や挫折を経験しても、落胆することなく気持ちを切り替えて、次に繋げていくことができます。思い通りにいかず悔しい思いをすることもある就職活動では、特に「プラスの意味付け」を身に付けておく必要があります。

社会人生活で役立つPoint

上司の言動に落胆したり、ストレスを感じるのはなぜだと思いますか。それは、「上司とはこうあるべきだ」と自分が思い描いた上司像と、実際の上司の言動が違っていたからです。最初から「上司とはこうあるべきだ」という考えを持っていなかったら、上記のようにストレスを感じることはないでしょう。"べき思考"を無くすことが、職場でのストレス緩和につながっていきます。

出題クイズ

ストレスに対する正しい考え方は、AとBどちらでしょうか。

- A ストレスは健康に悪い。なるべく避けたり、減らしたりする必要がある。
- B ストレスには良い面もあるので、ストレスを受け入れて、上手に付き合っていく必要がある。

回答p.25

回答 & 解説

p.1	B	Bは、職業倫理に反するため、プロフェッショナルとはいえません。	p.13	D	メールチェックが多いと仕事が中断され効率が下がります。朝・昼・夕方の3回であれば返信も遅れずベストです。
p.2	B	24時間営業・豊富な品揃えで、お客様に利便性を提供しているのは、Bのコンビニです。	p.14		服従型の言い方です。アサーティブ型に直すと、「申し訳ないんだけどその日は予定があって、○日と△日はどうかな?」となります。
p.3	B	漠然とした目標よりも、行動レベルに落とし込んだ目標の方が、モチベーションを高く維持していけます。	p.15	B	Aの「幸福感、優しさ、思いやり」の意味がある色はピンクです。
p.4	A	緊急時には早急な対応が求められる為、上層部の意思決定に基づき、上司が部下に指示・命令を行うのが適切です。	p.16	1	何なりとおっしゃってください。
				2	上司の山田がお会いしたいと申しております。
p.5	B	人によって、働く目的や、モチベーションの原動力は異なります。部下の特性に合ったメリットを伝えるのが効果的です。	p.17		Aは、「承認・賞賛」のあいづちです。Bは、「促し質問」のあいづちです。
p.6	A	叱られた時の感情は、ほめられた時よりも3倍の感情を残します。ほめられた感情を多くする為にAが正解です。	p.18	B	Aの「興奮している」は、早口で慌てて話す場合などに読み取れる感情です。
p.7	B	コピー機が壊れていると業務に支障をきたすため、早急に修理依頼を行う必要があるためBが正解です。	p.19	B	SNSの普及により、たった1回の失敗やクレームが、店や企業の信用を失わせる原因となります。
p.8	A	選択肢Bの4P分析は、マーケティングの戦略を立てるときに使用します。	p.20		「おい、鈴木!!」と部下であっても呼び捨てにしてはいけません。また、「社会人失格だな」と人格を否定する発言は不適切です。
p.9	B	「本当にそうなのだろうか?」と疑うのがクリティカルシンキングなのでBが正解です。ロジカルシンキングとは、結論と根拠の正しい繋がりをさします。	p.21	B	Aの会釈は廊下ですれ違うときや入退室の挨拶などで使います。Cの最敬礼は謝罪や御礼をするときに使います。
p.10	A B C	全て正解です。	p.22	B	Bの「クッション言葉+依頼系」を使った言い方が、表現が柔らかくなっており相手に好印象を与えます。
p.11	B	Aの翻訳法とは、他国・同業他社・他業界にあるものを自社にあてはめるやり方をさします。	p.23	B C	B:この場合上司が先に名刺交換を行います。C:テーブル越しに名刺交換をするのは好ましくありません。
p.12	B	違法行為があった場合、「警察に通報させていただきます」と通報の姿勢を示すのがポイントです。	p.24	B	近年の研究で、ストレスにはパフォーマンスや生産性を向上させる効果がある事が、分かってきました。