



## 人材育成支援のご案内

全社員のレベルアップにより、  
高収益企業への転換を図る

# ごあいさつ

拝啓 時下ますますご清祥のこととお喜び申し上げます。

このたび当社では、貴社の人材育成支援のために社員研修についてのご案内を作成いたしました。

「企業は人なり」とはよく言われますが、今日はまさに人材育成が企業間格差を決定する時代となっております。

貴社が理想とする人材集団を構築していくために、どのような取組みをすることが最善であるか、共に徹底して考え、貴社に最適な研修をご提供いたします。

今回のご案内はあくまでも標準的なプログラムのご紹介ですが、具体的な進め方としては、貴社のニーズを個別にお伺いし、長期的な視点からオーダーメイドの研修プログラムをご提案いたします。

ぜひご覧いただき、貴社の人材育成にご活用いただきますようお願い申し上げます。

敬具

三菱UFJリサーチ&コンサルティング

## 目次 CONTENTS

|                            |    |                   |    |
|----------------------------|----|-------------------|----|
| 1.三菱UFJリサーチ&コンサルティング 研修の特徴 | 1  | ビジネスマナー研修         | 22 |
| 2.人材育成推進の流れ                | 2  | 電話応対徹底研修          | 23 |
| 3.人材育成体系のモデル               | 3  | 【職種別研修】           |    |
| 4.階層別・職種別必要能力要件と対応研修       | 4  | 営業戦略強化研修          | 24 |
| 5.各研修のご紹介                  | 5  | 営業管理者基本研修         | 25 |
| 【階層別研修】                    |    | 提案力強化研修           | 26 |
| 取締役研修                      | 5  | 営業基本研修            | 27 |
| 管理者基本研修                    | 6  | 店長研修              | 28 |
| 管理者長期育成研修                  | 7  | 店頭スタッフ研修          | 29 |
| 係長監督力基本研修                  | 9  | 【個人フォーカス】         |    |
| 中堅社員パワーアップ研修               | 10 | アセスメント(人材評価)プログラム | 30 |
| 新入社員研修                     | 11 | キャリア開発研修          | 31 |
| 新入社員フォローアップ研修              | 12 | 【その他】             |    |
| 【目的別研修】                    |    | 教育体系策定支援          | 33 |
| コア人材育成研修                   | 13 | マニュアル化推進研修        | 34 |
| 管理者のための労働法基本研修             | 14 | 6.主な研修実施事例の紹介     |    |
| 部下指導力強化研修                  | 15 | A                 | 35 |
| 人事考課者研修                    | 16 | B                 | 36 |
| 目標管理実践研修                   | 17 | C                 | 37 |
| 経営戦略策定研修                   | 18 | D                 | 38 |
| 財務戦略強化研修                   | 19 | お問合せから実施の流れまで     | 39 |
| 論理思考力強化研修                  | 20 | お問合せ書             | 44 |
| 仕事基礎力向上研修                  | 21 |                   |    |

# 1. 三菱UFJリサーチ&コンサルティング 研修の特徴

納得のいく研修成果を上げることが使命です。

担当講師が研修の打合せ段階からお伺いします。

受講者一人ひとりの成長を支援します。

やりっぱなしではなく、効果を目に見える形にします。

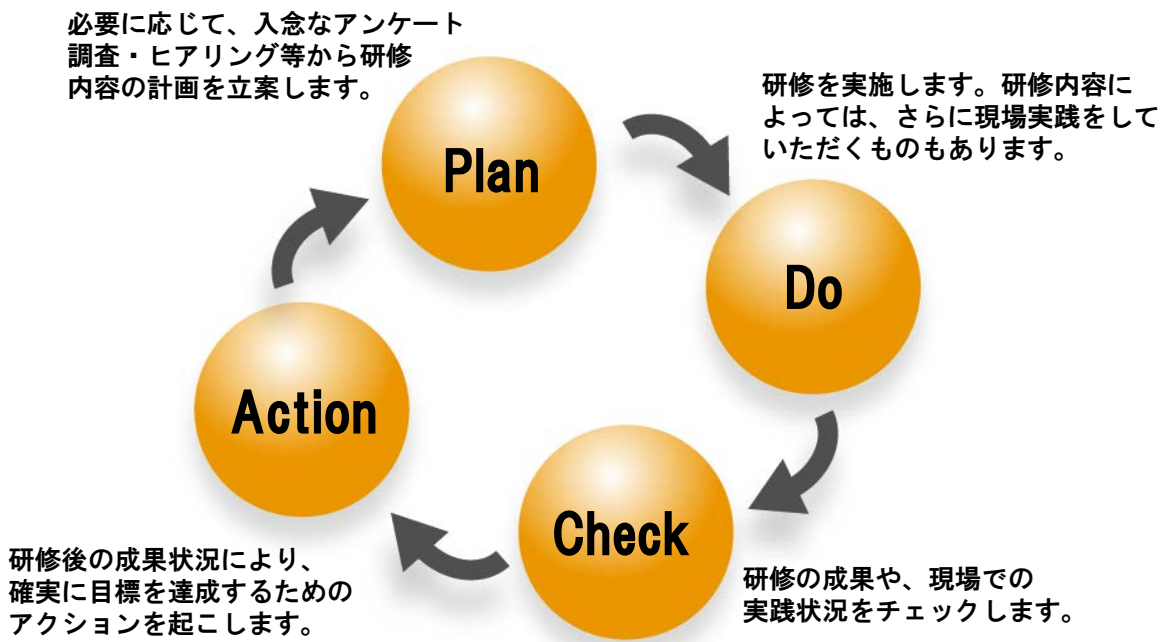
参加者の職場に、波及効果をもたらす研修です。

担当講師が打合せ段階からお伺いし、貴社の問題点を把握した上で、その解決にもっともふさわしい形で研修を実施いたします。

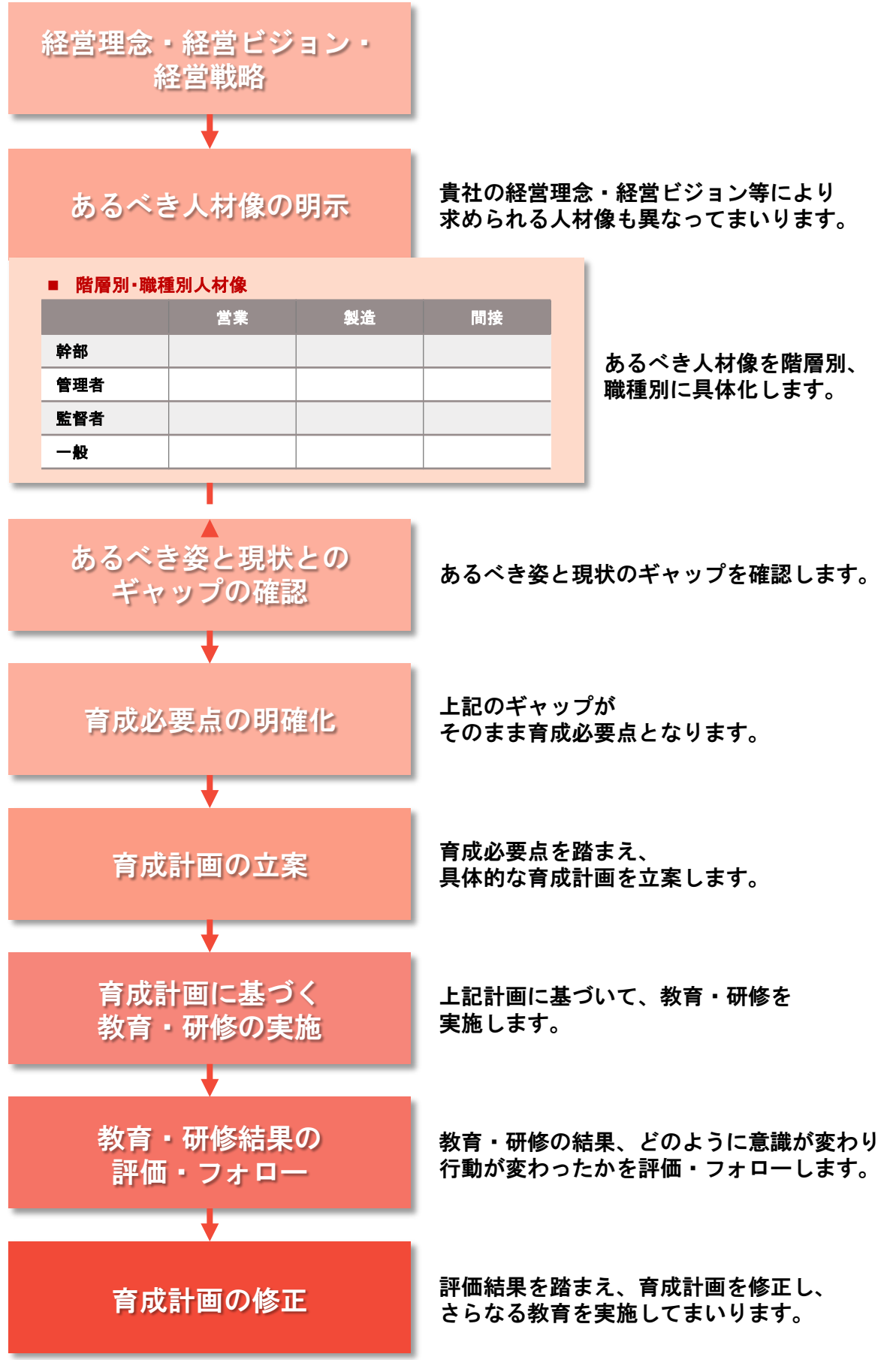
受講者一人ひとりの育成を念頭に置いた研修を実施します。「個」の成長に焦点を当てたプログラムの組み立てがキーです。

やりっぱなしの「打ち上げ花火」で終わってしまう研修ほどもったいないものはありません。現場での実践チェック等を通じて、効果が確実に上がり、定着化する支援をします。

研修により受講者の意識改革を図ることで、その部下や周囲の風土・業績にもよりよい影響をもたらします。研修効果が、その職場全体に波及することも、当社研修の特徴です。

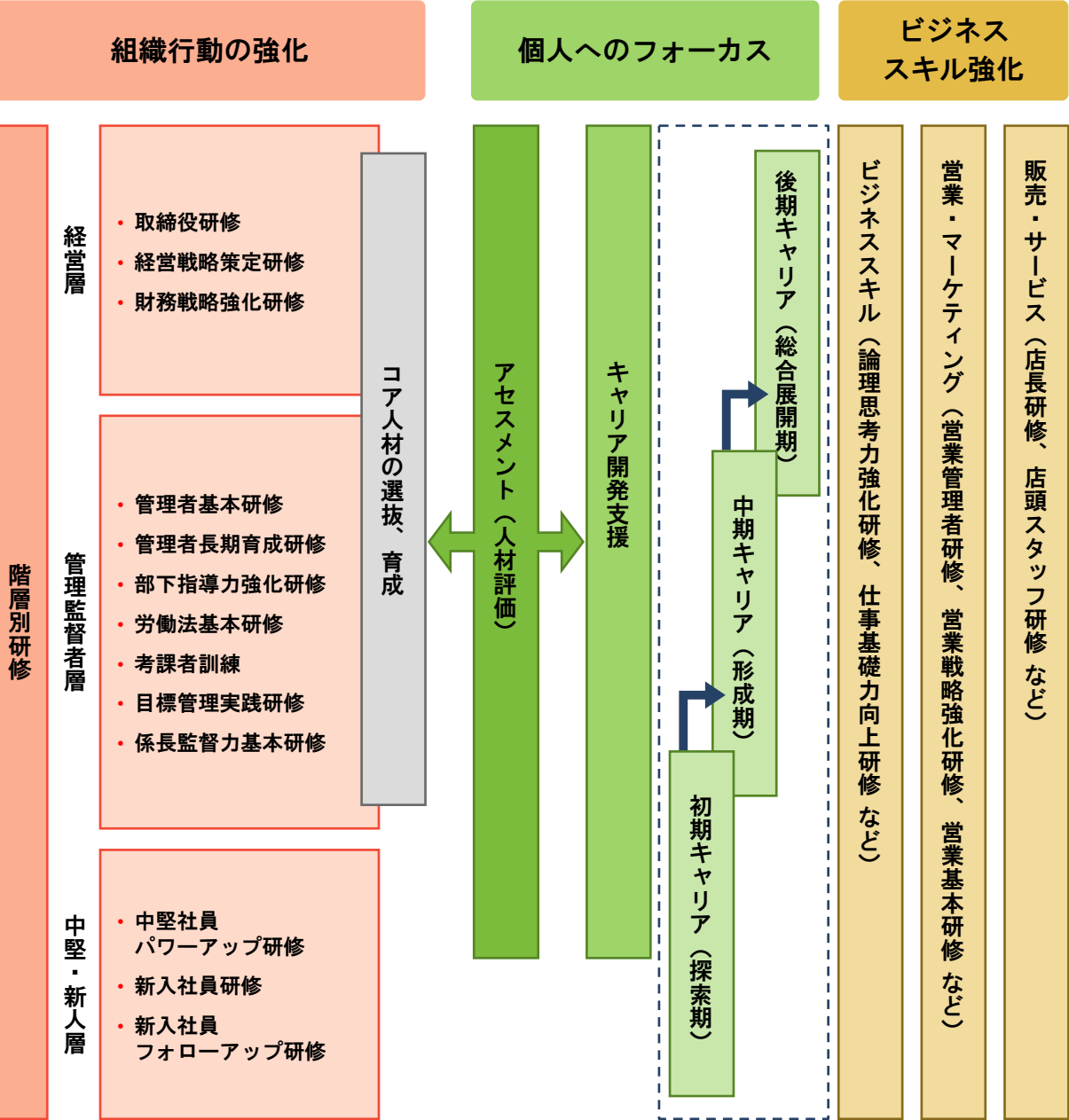


# 2. 人材育成推進の流れ



3. 人材育成体系のモデル

これからの人事戦略を踏まえたあるべき人材育成体系の提言  
「底上げプラス選抜」「魅力ある職場づくり」「個にも焦点をあてた育成」



魅力ある職場づくりのために  
セクハラ防止、コンプライアンス  
CS向上、電話応対徹底研修、ビジネスマナー など

人材育成を支える仕組み構築  
教育計画、教育体系策定支援、  
各種マニュアル作成支援

4. 階層別・職種別必要能力要件と対応研修

■ 階層別

|                         | 求められる知識・技能(例)                                                                                                 | 対応する研修(例)                                                                                                                                                      |
|-------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 経営層                     | 統率力・リーダーシップ・課題形成力・経営計画策定力・財務知識(キャッシュフロー分析・設備投資採算性・財務計画立案)・折衝力・決断力・方針管理に関する知識・組織運営知識・コンプライアンス・役員の法的知識・戦略思考力... | <ul style="list-style-type: none"><li>取締役研修</li><li>コア人材育成研修</li><li>経営戦略策定研修</li><li>財務戦略強化研修</li></ul>                                                       |
| 管理者層<br>監督者層            | リーダーシップ・問題解決力・部門計画策定力・財務知識(部署別損益計算・原価知識・財務諸表基礎・財務分析基礎・設備投資採算計算など)・部下指導力・統率力・折衝力・判断力・労務管理・方針管理知識・組織運営知識...     | <ul style="list-style-type: none"><li>管理者基本研修</li><li>管理者長期育成研修</li><li>部下指導力強化研修</li><li>人事考課者訓練</li><li>目標管理実践研修</li><li>労働法基本研修</li><li>係長監督力基本研修</li></ul> |
| 中堅社員層<br>一般社員層<br>新入社員層 | 報告連絡相談・理解力・社会人としての規律・マナー・一般常識・文書の書き方・企業収益の基本...                                                               | <ul style="list-style-type: none"><li>中堅社員パワーアップ研修</li><li>新入社員研修</li><li>新入社員フォローアップ研修</li><li>仕事基礎力向上研修</li></ul>                                            |

■ 職種別

|                | 求められる知識・技能(例)                                                                 | 対応する研修(例)                                                                                                 |
|----------------|-------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 営業・<br>マーケティング | 折衝力・提案力・原価知識・商品知識・顧客知識・ライバル他社動向・与信管理知識・情報化対応力・業績管理能力・部下指導力・マーケティング知識・営業戦略策定能力 | <ul style="list-style-type: none"><li>営業戦略強化研修</li><li>営業管理者基本研修</li><li>提案力強化研修</li><li>営業基本研修</li></ul> |
| 販売・<br>サービス    | 店頭販売知識・接客マナー・CS意識・サービス意識・クレーム対応知識・棚割知識・店舗業績管理知識                               | <ul style="list-style-type: none"><li>店長研修</li><li>店頭スタッフ研修</li></ul>                                     |

5. 各研修のご紹介

階層別

取締役研修

ねらい・概要

- 取締役＝経営のプロに求められる心得や役割について学ぶ
- 取締役に求められる法的な義務と責任について学ぶ
- これからの企業戦略のあり方について学ぶ

プログラム例

■ 1日目

| テーマ                        | 内容                                                                                                                                                                              |
|----------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 取締役に求められる心得<br>〈講義、事例研究〉   | <ul style="list-style-type: none"><li>・ 取締役とは経営のプロフェッショナル</li><li>・ 有能な管理者だったAさんが、なぜダメ取締役になるのか</li><li>・ 社長と同じ目線で自社の経営を必死に考えているか</li><li>・ 取締役に求められる心構え、能力、資質</li></ul>         |
| 取締役の義務と責任<br>〈講義〉          | <ul style="list-style-type: none"><li>・ コーポレートガバナンスとは</li><li>・ 取締役の法的な立場（雇用から委任に）</li><li>・ 会社への義務（善管注意義務、忠実義務、監視義務 など）</li><li>・ 会社や第三者に対して負っている責任</li></ul>                  |
| これからの企業戦略のあり方<br>〈講義、事例研究〉 | <ul style="list-style-type: none"><li>・ 企業戦略とは、全社的観点に立った経営資源の配分である</li><li>・ 担当部門だけの利害に固執していないか</li><li>・ 集中と選択という発想をもっているか、撤退の勇氣はあるか</li><li>・ 自社を取り巻く環境の変化を先取りしているか</li></ul> |

■ 2日目

| テーマ                    | 内容                                                                                                                                                                                                                     |
|------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 自社の経営戦略の検討<br>〈グループ討議〉 | <ul style="list-style-type: none"><li>・ 取り巻く経営環境における機会と脅威</li><li>・ 自社の経営資源の強みと弱み</li><li>・ 経営資源の最適配分をどのように行うか（PPM理論）</li><li>・ 自社が勝てる事業ドメインをどう描くか</li><li>・ 市場×商品を軸とした成長戦略、撤退戦略</li><li>・ 商品別・部門別ビジョン戦略への展開</li></ul> |

■ 3日目

| テーマ                            | 内容                                                                                                                                                  |
|--------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 自社の経営戦略の検討<br>〈トップへのプレゼンテーション〉 | <ul style="list-style-type: none"><li>・ 策定した経営戦略を対トップにプレゼンテーションを行う</li><li>・ 質疑応答、トップコメント、講師コメント<br/>（策定していただいた経営戦略は実際の経営計画の叩き台としていただきます）</li></ul> |
| 取締役に求められるリーダーシップ<br>〈講義〉       | <ul style="list-style-type: none"><li>・ リーダーシップとは、マネジメントとの違い</li><li>・ ビジョンやロマンを持ち、熱く語ることができるか</li><li>・ 部下やメンバーを熱く奮い立たせることができるか</li></ul>          |
| 終了                             |                                                                                                                                                     |

階層別

管理者基本研修

ねらい・概要

- 管理者の立場、求められる役割について再認識し、単なるプレーヤーからの意識改革を図る
- 職場管理のあるべき姿について再確認するとともに、業績向上の急所となる管理指標の活用について学ぶ

プログラム例 2日コースの場合

■ 1日目

| テーマ                             | 内容                                                                                                                               |
|---------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 危機感を持て、管理者諸君<br>〈講義〉            | <ul style="list-style-type: none"><li>・ 経営環境はますます厳しくなる</li><li>・ 会社も労働者も大競争時代</li><li>・ 単なる傍観者、評論家はもう要らない</li></ul>              |
| 管理者の立場、役割とは<br>〈講義〉             | <ul style="list-style-type: none"><li>・ 自部門の経営者であれ</li><li>・ 要は「部下を通じて成果をどう上げるか」である</li><li>・ 業務、人間、改革、維持の4つの役割をどう果たすか</li></ul> |
| ある中間管理者の苦悩、あなたならどうする？<br>〈事例研究〉 | <ul style="list-style-type: none"><li>・ ある職場での管理者の事例を題材としたケーススタディ</li></ul>                                                      |
| 職場での役割 棚卸<br>〈グループ討議〉           | <ul style="list-style-type: none"><li>・ 経営者が期待する役割</li><li>・ 部下が期待する役割</li><li>・ 社内他職場、顧客が期待する役割</li></ul>                       |

■ 2日目

| テーマ                           | 内容                                                                                                                                                    |
|-------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 管理の基本が分かってますか<br>〈講義〉         | <ul style="list-style-type: none"><li>・ 管理とは何をするのか</li><li>・ 何のための管理か</li><li>・ 言うは易しい、実践は難しい「PDCAサイクル」</li><li>・ 計画倒れで終わるな、チェック・アクションを徹底せよ</li></ul> |
| 万年業績不振のある営業所を通じて              | <ul style="list-style-type: none"><li>・ 業績不振のある営業所の事例を通じて、職場管理の重要性とそれに対する管理者の役割を再確認していただく</li></ul>                                                   |
| 職場での管理指標の棚卸<br>〈グループ討議〉       | <ul style="list-style-type: none"><li>・ 管理指標とは何か、何のための管理指標か</li><li>・ 結果だけでなく、プロセスも管理せよ</li><li>・ 実際の管理指標を棚卸してみる</li></ul>                            |
| 管理指標をどう活用するか<br>〈グループ討議、個人研究〉 | <ul style="list-style-type: none"><li>・ 管理指標を把握する仕組みはあるか</li><li>・ 日常の管理行動（進捗管理、原因追究、改善策立案）にどう活用していくのか</li></ul>                                      |
| 終了                            |                                                                                                                                                       |

## 管理者長期育成研修

### ねらい ・ 概要

- その場限りの研修ではなく、半年～1年の期間をかけ、個に焦点をあてた育成をじっくり行う。
- 実務に直結した研修を行い、目に見える成果を現す。
- 受講者個々人に、経営トップや上司からの期待を伝え、その期待像に到達するための方策を徹底して探っていただく。
- 受講者に対する客観評価と継続的な個人フォローを行う。

### プログラム全体の流れ（基本）

#### ■ 確実に効果の上がる個人指導システム

| 研修事前準備                                                                                                         | 研修実施                                                                             | 研修終了段階                                                                     |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------|
| ○各自の課題に関する現状把握<br>○課題明確化<br>○課題克服のための計画立案<br><br>①上司・部下ヒアリング<br>②面談※1<br>③多面評価（第1回）<br>④アンケート<br>⑤事前課題演習等実施 など | ○研修による能力向上（6～10回程度）<br>○課題進捗状況管理<br><br>月次報告書提出（報告書添削指導実施）<br>研修実施（能力向上のための研修実施） | ○課題達成状況評価<br><br>①上司・部下ヒアリング<br>②面談※<br>③多面評価（第2回）<br>④アンケート<br>⑤事後能力評価等実施 |
| 自己変革計画 立案                                                                                                      | 自己変革計画 進捗管理                                                                      | 自己変革計画 達成状況評価                                                              |

研修の事前準備段階では、多面評価（上司・部下・関係者等からの評価）・アンケート等のツールを用いて個人別の課題を特定化します。

面談では個人別の課題解決について、自己変革計画をまとめていただきます。

その後、毎月月次報告書の添削指導をさせていただくことにより、一人一人をしっかりと育て上げるシステムです。

#### ※1

面談では次の内容をアレンジして、各自の育成必要点を明確化し、自己変革計画に落とし込みます。

- 個人面談：受講者と講師とのマンツーマン面談。受講者の本音に深く迫ります
- 四者面談：上司・本人・講師・人事担当者の四者で面談し、課題解決の方法を検討します

#### スケジュールの一例

|         | 1月 | 2月 | 3月 | 4月 | 5月 | 6月 | 7月 | 8月 | 9月 | 10月 | 11月 | 12月 |
|---------|----|----|----|----|----|----|----|----|----|-----|-----|-----|
| 上司ヒアリング | ▲  |    |    |    |    |    |    |    |    |     | ▲   |     |
| 個人面談    |    | ▲  |    |    |    |    |    |    |    |     |     | ▲   |
| 四者面談    |    |    | ▲  |    |    |    |    |    |    |     |     | ▲   |
| 多面評価    | ▲  |    |    |    | ▲  |    |    |    |    |     | ▲   |     |
| 研修      |    | ▲  | ▲  | ▲  |    | ▲  |    | ▲  |    | ▲   |     |     |

### 研修カリキュラム例

（ご要望に合わせて個別にご提案いたします）

|     |                                                                                                                                            |
|-----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 第1回 | <ul style="list-style-type: none"> <li>経営感覚を持った管理者たれ</li> <li>インバスケゲーム</li> <li>部下指導演習（第1回）</li> <li>自社を取巻くSWOT分析、ビジョン策定と行動計画立案</li> </ul> |
| 第2回 | <ul style="list-style-type: none"> <li>部下指導演習結果の個別フィードバック</li> <li>コーチングの基本</li> <li>部下とどう対するか</li> </ul>                                  |
| 第3回 | <ul style="list-style-type: none"> <li>自部門をどのように変革するか</li> <li>自己変革をどう進めるか</li> </ul>                                                      |
| 第4回 | <ul style="list-style-type: none"> <li>論理的思考力を磨く</li> <li>ディベートによる論理的表現力の強化</li> </ul>                                                     |
| 第5回 | <ul style="list-style-type: none"> <li>目的志向力の強化</li> <li>コーチングスキル演習</li> </ul>                                                             |
| 第6回 | <ul style="list-style-type: none"> <li>部下指導演習（第2回）</li> <li>自己変革結果発表～成果と反省</li> </ul>                                                      |

そのほかに、以下のような内容を組み込むことも可能です。  
 ・財務分析・考課者訓練・折衝力強化・戦略思考強化・労務管理・経営計画策定等

### 成果の事例 「針のむしろ状態から開放された」F課長

製造課のF課長は、やる気のないメンバーばかり十数名を率いており、いつも胃がきりきりする状態であった。リーダー候補者になってくれないかと頼んでも皆が尻込みし、リーダー候補も育たず、非常に困窮していた。休憩時間も課長を批判するようなことが話題になるなど、針のむしろのような状態であった。

そのような中で、論理的な思考力、およびコーチングスキルの訓練を実施。

うまく部下をリードする技術を身につけ、最終的にはリーダー候補も非常にやる気になってくれ、リーダーとしてがんばりだした。極めて困難なライン編成による、大量の突貫生産等の難作業についても皆が不平一つ言わずに取組んでくれるようになった。課長は胃がきりきりする状態から開放された。

経営トップへの課の方針説明も、当初はトップからの辛辣な質問に対し、タジタジとなる場面が多かったが、研修を通して論理力が磨かれ、理詰めで納得がいく返答ができるようになった。

## 係長監督力基本研修

ねらい  
・  
概要

- 係長の組織における立場と役割について具体的に考える。
- 職場の問題について明確にし、係長としての具体策を考える。
- 係長として能力向上(指導力、リーダーシップ、コミュニケーション)を図る。

## プログラム例 2日コースの場合

## ■ 1日目

| テーマ                              | 内容                                                                                                        |
|----------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 係長の立場と役割<br>〈講義・討議〉              | <ul style="list-style-type: none"><li>企業における係長の立場</li><li>立場から生じる役割行動と振り返り</li></ul>                      |
| 係長＝監督者としてのあるべき組織行動<br>〈事例研究〉     | <ul style="list-style-type: none"><li>係長としての職場管理</li><li>上司、部下へのアプローチ</li></ul>                           |
| 係長として職場の問題解決にどう取り組むか<br>〈グループ討議〉 | <ul style="list-style-type: none"><li>問題解決の手法を活用しながら職場の問題点を洗い出し、それらを解決していくための具体的な方策について徹底的に考える。</li></ul> |

## ■ 2日目

| テーマ                                   | 内容                                                                                                              |
|---------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| グループ討議結果の発表と相互検討                      | <ul style="list-style-type: none"><li>前日に検討したグループ別の解決策について、他グループメンバーからアドバイスや指摘をもらい、内容の再構築を図る。</li></ul>         |
| 部下指導・育成のために<br>〈講義・討議・ロールプレイング〉       | <ul style="list-style-type: none"><li>OJTとは</li><li>相手を動機づけるキーワード</li><li>部下の習熟度に応じた育成とリーダーシップの発揮について</li></ul> |
| 係長としての明日からの行動計画<br>・課題設定及び行動計画 〈個人研究〉 | <ul style="list-style-type: none"><li>係長としての役割を遂行するために必要な課題を考え、行動計画を作る。</li></ul>                               |
| 終了                                    |                                                                                                                 |

## 中堅社員パワーアップ研修

ねらい  
・  
概要

- 中堅社員としての自覚を促し、期待される役割を認識する。
- 上司の補佐や後輩指導、業務改善への取組みを促す。
- 自己のキャリアビジョンを明確に描き、自己啓発計画を立てる。

## プログラム例 2日コースの場合

## ■ 1日目

| テーマ                         | 内容                                                                                                                                                                                                                                            |
|-----------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 中堅社員の立場と役割を理解する<br>〈講義〉     | <ul style="list-style-type: none"><li>環境変化と企業が求める人材像の変化</li><li>上司・先輩から期待される役割とは</li><li>お客様から期待される役割とは</li><li>期待に答えるために必要な行動とは<br/>(職場規律、報告・連絡・相談など仕事の基本について、自分自身を振り返る)</li></ul>                                                           |
| コミュニケーション力を高める<br>〈体験学習・講義〉 | コミュニケーションゲームを通じて私たちの役割を再認識していただく<br>【Check Point】 <ul style="list-style-type: none"><li>指示待ちにならず、上司への意見具申や提案ができたか</li><li>報告・連絡・相談は十分であったか</li><li>上司の指示・方針を後輩にうまく伝えることができたか</li><li>状況を把握し、課題解決に貢献できたか</li></ul> ～結果の振り返りと職場展開に向けての教訓をピックアップ |
| 上司補佐のあり方<br>〈事例研究、グループ討議〉   | <ul style="list-style-type: none"><li>上司補佐とは</li><li>上司補佐の3つの機能 代行、情報提供、意見具申</li><li>上司を補佐する際の留意点</li></ul>                                                                                                                                   |
| 後輩指導の心構え<br>〈事例研究、グループ討議〉   | <ul style="list-style-type: none"><li>先輩社員、指導者としての心構え</li><li>後輩指導にあたっての心構え</li><li>後輩とのコミュニケーション</li><li>OJTの基本</li></ul>                                                                                                                    |

## ■ 2日目

| テーマ                         | 内容                                                                                                                                                                          |
|-----------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 業務改善の効果的な進め方<br>〈講義・グループ討議〉 | <ul style="list-style-type: none"><li>問題とは、問題意識とは</li><li>業務改善の着眼点とは</li><li>問題解決のステップ<br/>～問題点を洗い出し、優先順位をつけその問題点を解決していくための具体的な方策について徹底的に考える～</li></ul>                     |
| これからの成長のために<br>〈講義・個人ワーク〉   | <ul style="list-style-type: none"><li>これからの雇用環境を考える</li><li>キャリアビジョン、キャリア開発の重要性</li><li>自身の現状分析(能力、経験、価値観)</li><li>3年後の自らのありたい姿(ビジョン)を描く</li><li>行動計画「能力開発シート」の作成</li></ul> |
| 終了                          |                                                                                                                                                                             |

## 新入社員研修

ねらい  
・  
概要

- 社会人としての心構えを学ぶ。
- 職場コミュニケーションのあり方を学ぶ。
- お客様に好感をもたれるためのビジネスマナーを学ぶ。
- 社会人として成長していくための目標設定を行う。

## プログラム例 2日コースの場合

## ■ 1日目

| テーマ                                 | 内容                                                                                                      |
|-------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| オリエンテーション                           | ・ 私たちを取り巻く環境の変化                                                                                         |
| 社会人としての第一印象<br>〈講義、ロールプレイング〉        | ・ 身だしなみのチェック<br>・ 正しい立ち姿勢、座り姿勢、歩き方<br>・ 好感を与える挨拶のしかた 【トライ】自己紹介                                          |
| 社会人としての自覚<br>〈講義〉                   | ・ 職場と学校の違い<br>・ 組織人としての行動原則                                                                             |
| 職場の基本行動<br>〈講義演習〉                   | ・ 職場ルールを守る<br>・ 職場の整理・整頓<br>・ 勤務態度について                                                                  |
| コミュニケーション強化訓練 〈体験学習〉                | ・ コミュニケーションのあり方<br>・ チームワークの重要性                                                                         |
| 仕事に取り組む心構え<br>〈講義〉<br>〈演習、ロールプレイング〉 | ・ 仕事の評価は結果で決まる！<br>・ プロ意識をもった行動とは<br>・ 効果的な仕事のすすめ方<br>・ 指示の受け方、報告の仕方<br>・ 仕事の優先順位の決め方<br>・ 積極的な仕事への取り組み |

## ■ 2日目

| テーマ                               | 内容                                                                                             |
|-----------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 前日の振り返り、復習                        |                                                                                                |
| 社会人にふさわしい話し方<br>〈講義〉<br>〈演習〉      | ・ 仕事を正しく、円滑に進める上での言葉づかい<br>・ 好感をもたれる話し方<br>・ 表現力、説得力を身につける<br>・ 正しい敬語を身につける<br>・ 様々な場面での言葉づかい  |
| 電話対応の基本<br>〈講義〉<br>〈ロールプレイング〉     | ・ 会社のイメージアップに努めよう！<br>・ 迅速、簡潔、丁寧を心がける<br>・ 電話の受け方の基本<br>・ 電話のかけ方の基本<br>・ こんな時どうする？（応用）         |
| 来客対応・訪問のマナー<br>〈講義〉<br>〈ロールプレイング〉 | ・ あなたが企業のイメージメーカー<br>・ 接客対応の基本原則<br>・ 正しいおじぎ<br>・ 名刺の扱い方<br>・ ご案内の仕方<br>・ 応接室でのマナー<br>・ 紹介のマナー |
| ビジネス・ライティング<br>〈講義〉〈演習〉           | ・ ビジネス文書の基本<br>・ 宛名の書き方                                                                        |
| 自己の行動計画作成<br>〈個人ワーク〉              | ・ 社会人としての目標設定、行動計画作成                                                                           |
| 終了                                |                                                                                                |

## 新入社員フォローアップ研修

ねらい  
・  
概要

- 入社後の職場生活を振り返りながら、社会人としての基本の大切さを再認識し、モラルアップを図る。
- グループ討議を通して新入社員の職場での悩みや問題点を共有化し解決へとつなげる。
- 2年目社員として成長してゆくための目標設定を行う。

## プログラム例 1日コースの場合

## ■ 1日目

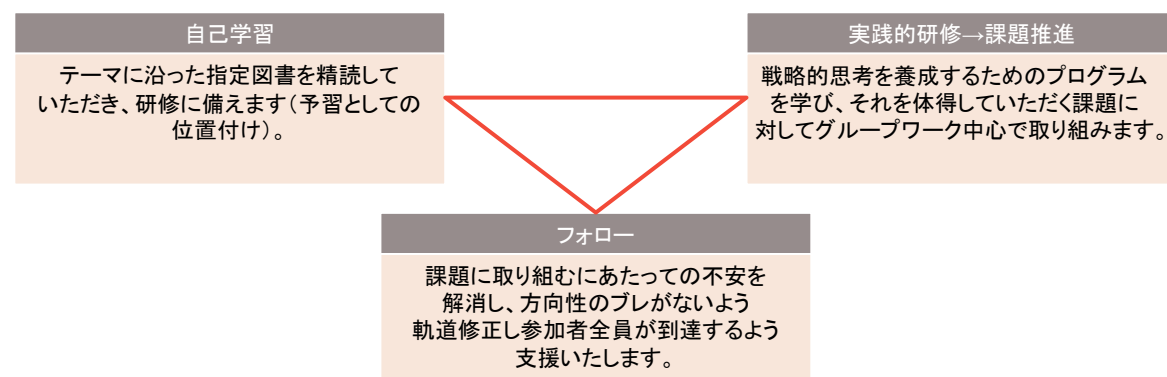
| テーマ                                        | 内容                                                                                            |
|--------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|
| オリエンテーション                                  |                                                                                               |
| 自分自身を振り返ってみよう<br>〈講義〉<br>〈個人ワーク・発表〉        | ・ 「入社後の私」<br>これまでに習得したこと、今取り組んでいることなどについて、<br>交流を通して現状認識を深める<br>・ 自己の行動計画に対して実行できたこと、できなかったこと |
| ビジネスマナーの再確認<br>〈講義〉<br>〈ロールプレイング〉          | ・ 身だしなみ、態度等のチェック<br>・ 話し方、言葉づかい等のチェック<br>・ 事例を通じてマナーの必要性を再認識する                                |
| 組織行動の再確認<br>〈体験学習（ゲーム）・グループ討議〉             | ・ チームワークの重要性<br>・ 報告・連絡・相談の徹底<br>・ 5Sの徹底<br>→結果の振り返りと職場展開に向けての教訓をピックアップ                       |
| 職場で抱えている問題を<br>解決するために<br>〈講義〉<br>〈グループ討議〉 | ・ 仕事上の悩み、問題の把握<br>・ 原因分析～解決策検討<br>・ 今後の成長に向けて                                                 |
| 自己啓発目標の作成<br>〈個人ワーク〉                       | ・ 2年目社員に向けての自己啓発目標設定                                                                          |
| 終了                                         |                                                                                               |

## コア人材育成研修

### ねらい・概要

- 長期的見地を備え、本質を見抜いて、社長の意思を下部までしっかりと展開できるコア人材＝部門経営者を育てる長期に渡る研修
  - ・社長を納得させる論理展開ができる
  - ・自社のDNAを伝承する仕組みを作り展開する
  - ・戦略経営の知識・スキルをバックボーンに、新たな価値をスピーディに生み出す！

### プログラム例



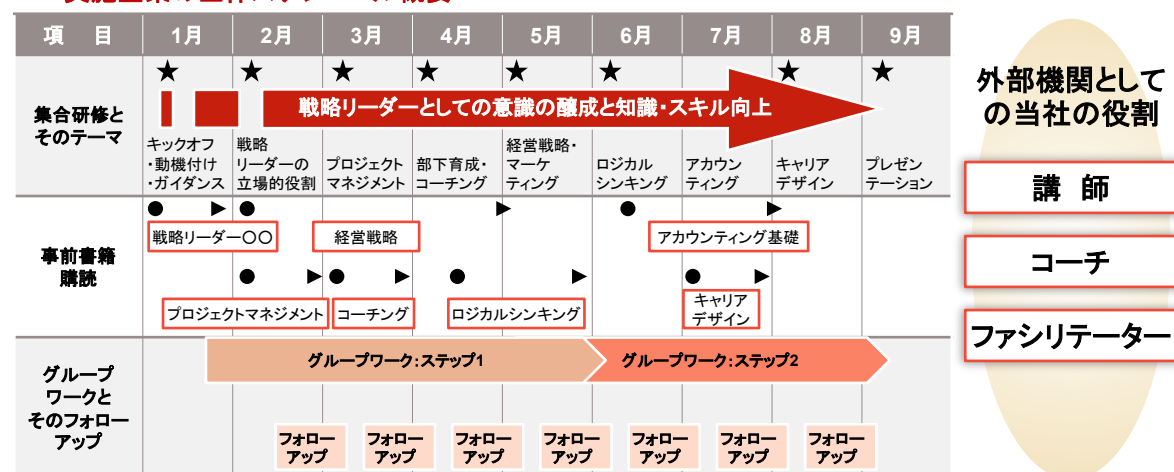
### 研修の枠組み

戦略経営の知識・スキルの修得研修 + 主体的自己学習 + 実践課題推進

研修期間:1年間(月1回の集合研修をベースに、書籍購読、グループワーク、面談実施)

修得する知識スキル: 経営戦略・財務・マーケティング・ロジカルシンキング・プロジェクトマネジメント・部下育成(コーチング)・プレゼンテーション・キャリア開発...

### ■ 実施企業の全体スケジュール概要



## 管理者のための労働法基本研修

### ねらい・概要

- 管理者として当然知っておくべき労働法(自社の就業規則も含む)の基本を学び、また、これを踏まえた労務管理のあり方について再確認していただく。

### プログラム例 一般論だけでなく、社内で発生しそうなトラブルや事例等をそのまま教材に織り込みながら進める。

#### ■ 1日目

| テーマ                           | 内容                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|-------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 管理者の役割と労働法<br>〈講義〉            | <ul style="list-style-type: none"> <li>・労働法が求める管理者の「立場」とは</li> <li>・なぜ管理者に労働法の知識が求められるのか</li> </ul>                                                                                                                                                                      |
| 管理者に是非知っていただきたい基本知識<br>〈講義〉   | <ul style="list-style-type: none"> <li>・まずは自社の就業規則の確認から</li> <li>・時間外労働、休日労働について</li> <li>・年次有給休暇について</li> <li>・裁量労働制、事業場外労働について</li> <li>・退職や解雇について</li> <li>・会社の服務規律について</li> </ul>                                                                                    |
| こんな部下をどう指導、管理すれば良いか<br>〈事例研究〉 | <ul style="list-style-type: none"> <li>・上司が知らないところで勝手な残業が行われているのだが</li> <li>・更衣や仕事の段取りにかかる時間は労働時間なのか</li> <li>・組合活動といって頻繁に席を離れる部下をどうする</li> <li>・時間外にわたる自主勉強会、どこまで残業手当を認めるべきか</li> <li>・休日に内緒でアルバイトをしている部下がいるのだが</li> <li>・客先で、自分の上司についての悪口を言いふらす部下を何とかしたいのだが</li> </ul> |

終了

なお、上記に加え、下記テーマを織り込むことも可能です。

- ・パートタイマーや派遣労働者をめぐる基本知識
- ・セクシャルハラスメント対策について
- ・労働保険(業務上、または通勤途上の事故への対策など)についての基本知識
- ・その他 ※別途ご相談に応じます

## 部下指導力強化研修

ねらい  
・  
概要

- 部下指導育成が管理者の重要な役割であることを再確認する。
- 日常における職場での部下との接し方、指導のあり方を修得する。
- 部下の育成計画の立て方について修得する。

## プログラム例

## ■ 1日目

| テーマ                      | 内容                                                                                                                                                                                  |
|--------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 管理者としての部下指導の心構え<br>〈講義〉  | 管理者としてどのような心構えで部下と接し、指導育成にあたるべきかを認識する。                                                                                                                                              |
| 部下指導の進め方<br>〈講義、グループ討議〉  | <ul style="list-style-type: none"><li>・ 指導・育成の3つの方法</li><li>・ OJTの進め方</li><li>・ OJTの具体的手順</li><li>・ 指導のポイントと教え方のプロセス</li><li>・ 部下の「あるべき姿」について考える</li><li>・ 能力の何をレベルアップするか</li></ul> |
| こんな部下をもったらどうする<br>〈事例研究〉 | <ul style="list-style-type: none"><li>・ プロ意識が薄い若手社員、年長の部下などに囲まれた新任管理者A氏、業績は一向にあがらない。</li></ul> ...さあ、あなたがこの職場の管理者ならどうする？                                                            |
| 部下指導の実践<br>〈講義、ロールプレイング〉 | <ul style="list-style-type: none"><li>・ 指示の出し方、ほめ方、注意の仕方、方針の伝え方</li><li>・ 個人面談の進め方</li><li>・ 部下のやる気を引き出すコーチングスキルとは（傾聴、質問、承認、フィードバック など）</li></ul> ※ 職場での事例を題材とした模擬演習                |
| 部下の育成計画を考える<br>〈個人ワーク〉   | <ul style="list-style-type: none"><li>・ 部下の現状認識、および期待像のイメージづくり</li><li>・ 現状と期待像のギャップ=育成必要点の把握</li><li>・ 期待像到達に向けての育成計画策定</li></ul>                                                  |
| 終了                       |                                                                                                                                                                                     |

## 人事考課者研修

ねらい  
・  
概要

- 人事考課の目的や考課者の心構えを学ぶ
- 公平で納得性が高い考課を行うための考え方やルールを学ぶ
- 部下育成と人事考課のあり方について学ぶ

## プログラム例 1日コースの場合

## ■ 1日目

| テーマ                                          | 内容                                                                                                                                                                               |
|----------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| オリエンテーション                                    | ～当社の人事制度の考え方～                                                                                                                                                                    |
| 人事考課の基本<br>〈講義・演習〉                           | <ul style="list-style-type: none"><li>・ 人事考課の目的と考課者の心構え</li><li>・ 絶対評価と相対評価</li><li>・ 職務遂行能力とは、成果とは</li><li>・ 基礎確認ミニテスト</li></ul>                                                |
| 適正な考課を行うための留意点<br>〈講義〉                       | <ul style="list-style-type: none"><li>・ 考課のルール</li><li>・ 行動の選択、要素の選択、段階の選択</li><li>・ 考課エラーの傾向と対策</li></ul>                                                                       |
| 人事考課の実践 ～ビデオ学習～<br>〈個人研究・グループ討議・全体討議・ポイント確認〉 | ある部下の行動を事例として取り上げ、実際の人事考課のシミュレーションを行なう（＊御社の考課表を使用） <ul style="list-style-type: none"><li>・ 個人の考え方のばらつきを修正し、絶対考課のルールを修得するにあたっての各自の課題を明確化</li><li>・ 考課を部下育成につなげていく必要性の理解</li></ul> |
| 部下育成と人事考課<br>〈講義〉                            | <ul style="list-style-type: none"><li>・ 部下の能力把握と人事考課</li><li>・ 育成目標の設定</li><li>・ フィードバック面談の進め方</li></ul>                                                                         |
| 終了                                           |                                                                                                                                                                                  |

## 目標管理実践研修

### ねらい ・ 概要

- 目標管理制度の基本的な目的について理解していただく。
- 同制度の運用＝部下の育成が管理者にとっての重要な役割であることを再認識していただく。
- 目標管理の具体的な進め方（目標の設定→進捗管理→最終評価→次期の目標）を再確認していただき、PDCAをしっかりと回す習慣を職場全体に根づかせる。

### プログラム例 1日間の場合

#### ■ 御社の目標管理制度の運用状況を踏まえ、最適なプログラムを提案いたします

| テーマ                           | 内容                                                                                                                                                                                               |
|-------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 目標管理の目的と、陥りやすい過ち<br>〈講義〉      | 1.目標管理は何のためにあるのか<br>①組織目標と個人目標の統合<br>②チャレンジする風土づくりと人材育成<br>③一人一人が自分でPDCAを回す習慣づけ<br>2.目標管理制度がうまくいかない様々な事例<br>①目標設定～進捗管理～最終評価は正しく機能しているか<br>②単なる定常業務、維持管理業務が目標になっていないか<br>③結局、管理者の運用に起因することが多い     |
| 正しい目標設定のあり方<br>〈講義・演習〉        | 1.目標設定のための準備<br>①会社方針の再確認<br>②部門を取り巻く環境分析→部門目標の設定<br>③個々のメンバーの役割、能力の把握<br>2.目標の設定<br>①部下との目標面接→昨年の成果と反省<br>②今期取り組む課題の明確化と絞り込み<br>③目標は具体的か、達成レベルは明確か<br>④個々の目標の難易度評価、ウエイトづけ<br>⑤チャレンジ目標への動機づけのしかた |
| 進捗管理の正しい進め方<br>〈講義・演習〉        | ①差異の分析と軌道修正<br>②未達の場合の原因追究が「要」である<br>③部下への支援はどのように行うのか<br>④中間面接の具体的な進め方                                                                                                                          |
| 最終評価と次期の目標設定<br>〈講義・ロールプレイング〉 | ①達成度の評価は適切か<br>②部下とのフィードバック面接はこう進める<br>③成果と反省の振り返りから次期の目標設定につなげる<br>④部下の能力開発目標を併せて設定する                                                                                                           |
| 終了                            |                                                                                                                                                                                                  |

※御社の目標管理シートをそのまま教材として、「書き方」まで指導することが可能です。

## 経営戦略策定研修

### ねらい ・ 概要

- 経営環境が不透明な中、自社を勝ち組に導くためのビジョンおよび戦略を幹部または経営企画スタッフで検討する。

### プログラム例

#### ■ 1日目

| テーマ      | 内容                                       |
|----------|------------------------------------------|
| 経営戦略のあり方 | 経営戦略策定の基本的な考え方やフレームワークについて、他社の事例等を通して学ぶ。 |

#### ■ 2日目

| テーマ           | 内容                                         |
|---------------|--------------------------------------------|
| 当社の強み・弱みを分析する | 当社の強み・弱みを経営資源・財務状況・人材・管理体制等、様々な観点から徹底分析する。 |

#### ■ 3日目

| テーマ                 | 内容                                                                |
|---------------------|-------------------------------------------------------------------|
| これからの当社を取り巻く環境を予測する | マクロ環境（国際情勢・経済状況等）から、ミクロ環境（ライバル・顧客状況等）までをにらみながら、当社を取り巻く環境を分析・予測する。 |

#### ■ 4日目

| テーマ                        | 内容                                                    |
|----------------------------|-------------------------------------------------------|
| 環境の機会・脅威と当社の強み・弱みの戦略的活用策検討 | 環境の機会をどのように当社の強みで捉えるか、あるいは環境の脅威をどのように防御するか等の戦略案を検討する。 |

#### ■ 5日目

| テーマ       | 内容                                     |
|-----------|----------------------------------------|
| 経営ビジョンの策定 | 3年後、5年後の当社のあるべき姿を検討する。（事業ドメイン、経営資源配分等） |

#### ■ 6日目

| テーマ     | 内容                                                                                                            |
|---------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 経営戦略の策定 | ビジョン実現のために求められる具体的な経営戦略をまとめる。<br>・新市場開拓戦略、新製品開発戦略検討<br>・部門別戦略への展開（営業、生産、開発 etc）<br>・組織、人員計画の検討<br>・利益計画の立案 など |

## 財務戦略強化研修

ねらい  
・  
概要

- 自社の財務諸表（貸借対照表、損益計算書など）をもとに財務の側面から当社の現状分析を行い、経営目標実現のための経営戦略、財務戦略を策定する。

## プログラム例

## ■ 1日目

| テーマ          | 内容                                                                                         |
|--------------|--------------------------------------------------------------------------------------------|
| 自社の財務状況を分析する | 自社の財務状況をライバル比較・業界比較等を通して把握する。安全性・収益性・生産性・成長性の4つの観点から分析する。特に安全性についてはキャッシュフローを重視して徹底した分析を行う。 |

## ■ 2日目

| テーマ                      | 内容                                                                                             |
|--------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 経営戦略が財務に及ぼす影響をシミュレーションする | 様々な経営戦略代替案を選択した場合に、どのような財務状況になるのかをシミュレーションする。<br>パソコン上で損益および資金面への影響度を測定しながら経営戦略と財務との関連性を動的に学ぶ。 |

## ■ 3日目

| テーマ               | 内容                                  |
|-------------------|-------------------------------------|
| 選択する経営戦略決定と財務計画確定 | 戦略代替案を絞り込み、経営戦略を決定すると同時に、財務計画を確定する。 |

## 論理思考力強化研修

ねらい  
・  
概要

- 論理的な思考力を鍛えることを通じて、
- 効率よく、深く、正確な問題解決や意思決定ができる能力を身につける
  - 上司や部下、顧客とのコミュニケーション力（提案、プレゼン、交渉、指導育成など）を強化する。
  - これらを通じて、職場の生産性、業績も飛躍的に向上を図る。

## プログラム例

## ■ 1日目

| テーマ                                       | 内容                                                                                                                                                                                 |
|-------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 論理的に考えることがなぜ必要か<br>〈講義〉                   | <ul style="list-style-type: none"><li>論理的な思考とは、なぜこれが重要か</li><li>経営環境激変の中、成功体験や経験、勘が通用しなくなった</li><li>飛躍が多いと相手に伝わらない、議論ができない、精度が高い意思決定ができない</li><li>問題解決力、コミュニケーション力強化のために</li></ul> |
| 目的と手段を混同していないか<br>〈講義、演習〉                 | <ul style="list-style-type: none"><li>何のため…目的や問題の本質を押さえているか</li><li>手段が目的化していないか、</li><li>思わぬ副産物が発生していないか</li></ul>                                                                |
| 論理の構造化訓練①<br>「ピラミッドストラクチャーの活用」<br>〈講義、演習〉 | <ul style="list-style-type: none"><li>自分の主張を三角形のロジックで組み立てる</li><li>主張とその根拠に、論理的な一貫性はあるのか</li></ul>                                                                                 |

## ■ 2日目

| テーマ                                    | 内容                                                                                                                                                        |
|----------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 論理の構造化訓練②<br>「ロジックツリーを活用する」<br>〈講義、演習〉 | <ul style="list-style-type: none"><li>“ミッシー”で漏れやダブリがない問題解決の糸口をつかむ</li><li>ロジックツリーで原因と対策を分解する</li><li>ぜひ知っておきたいフレームワーク（3C、4P、バリューチェーン、成長ベクトル など）</li></ul> |
| 因果関係を分析する<br>〈講義、演習〉                   | <ul style="list-style-type: none"><li>QCでよく使われる因果関係分析手法（特性要因図、連関図、系統図 等）</li><li>因果関係の構造化</li></ul>                                                       |
| 上司への提案、意見具申のポイント<br>〈講義、ロールプレイング〉      | <ul style="list-style-type: none"><li>長所や利益を明確にしているか</li><li>複数の代案を用意しているか</li><li>課題やリスクとその対応策も検討しているか</li></ul>                                         |

終了

## 仕事基礎力向上研修

### ねらい ・ 概要

- スポーツの修得と同様、「基本」「土台」を固めることは、ビジネスパーソンとして成長していく上で欠かせない。  
当研修を通じて仕事を進めていく上での基本を再認識し、仕事基礎力のさらなる向上を図る。

### プログラム例 1日コースの場合

#### ■ 1日目

| テーマ                                                    | 内容                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|--------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| どこにもいる、こんな困った社員<br>〈講義〉                                | <ul style="list-style-type: none"> <li>・メモ一つとらないAさん、納期を全然意識しないBさん</li> <li>・自分から報連相しないCさん、悪いことを隠すDさん</li> <li>・仕事の計画や段取りが自分で立てられないEさん</li> <li>・自分がやりたい仕事しかないFさん、苦手な仕事を後回しにするGさん</li> <li>・言われたこと、指示されたことしかやらない、できないHさん</li> <li>・注意、叱責を受けても「ムッ」とするだけで反省しないIさん</li> </ul> |
| 仕事の基本7か条<br>〈講義〉                                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>・仕事の進め方の基本 7か条（受命、目的の把握、計画段取り、PDCA、報連相、業務改善、タイムマネジメント）</li> <li>・良い仕事の条件とはQ(品質)C(コスト)D(納期)の掛け算である</li> </ul>                                                                                                                       |
| 仕事基礎力向上のために パート(1)<br>「できる社員は仕事の段取りと報連相がうまい」<br>〈事例研究〉 | <ul style="list-style-type: none"> <li>・あなたの仕事の「目的」は何?「お客様」は誰?</li> <li>・仕事の基本は計画・段取りとPDCA</li> <li>・組織で一番困るのは“仕事ができない社員”でなく“報連相ができない社員”</li> <li>・報連相にもレベルがある、目的とTPOに応じた質の高い報連相をめざそう</li> </ul>                                                                          |
| 仕事基礎力向上のために パート(2)<br>「できる社員は業務改善がうまい」<br>〈事例研究〉       | <ul style="list-style-type: none"> <li>・仕事の効率とは、ムリムダムラの排除</li> <li>・問題意識がある人となない人の違いはどこから生まれるのか</li> <li>・“こんなに山のようにある”業務改善の着眼点、着想点</li> <li>・上手な業務改善提案の進め方</li> </ul>                                                                                                    |
| 仕事基礎力向上のために パート(3)<br>「できる社員はタイムマネジメントがうまい」<br>〈事例研究〉  | <ul style="list-style-type: none"> <li>・仕事の優先順位は「重要性」「緊急性」から4つのゾーンに分かれる</li> <li>・「初めての仕事」「難しい仕事」を後回しにしないコツ</li> <li>・仕事ができる人はこんなタイムマネジメントをしている</li> </ul>                                                                                                                |
| 仕事基礎力向上のために パート(4)<br>「できる社員は常に自分の向上を意識しつづける」<br>〈講義〉  | <ul style="list-style-type: none"> <li>・仕事基礎力に才能はない、努力あるのみ</li> <li>・仕事基礎力がある人となない人の違い…それは“自責”の気持ち</li> <li>・今の仕事のエキスパートと胸を誇れるか</li> <li>・仕事基礎力アップのための能力開発術</li> </ul>                                                                                                    |
| 終了                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                           |

## ビジネスマナー研修

### ねらい ・ 概要

- ビジネスにおける接遇マナーは、社内・社外でのより良い人間関係を築くために欠かせないスキル。  
接遇マナーを習得し、会社のイメージアップと顧客満足向上に貢献するとともに、社内においては、職場の活性化とチームワークの向上により、会社の業績向上に貢献する。

### プログラム例 1日コースの場合

#### ■ 1日目

| テーマ                               | 内容                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|-----------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| プロらしく働くために<br>〈講義〉                | <ul style="list-style-type: none"> <li>・プロ意識とは</li> <li>・企業人に必要な意識</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                     |
| 顧客満足向上のために<br>〈講義〉<br>〈個人ワーク〉     | <ul style="list-style-type: none"> <li>・顧客満足とは</li> <li>・まずここからスタート <ul style="list-style-type: none"> <li>- 好感度アップのための身だしなみ</li> <li>- 態度のチェック</li> </ul> </li> </ul>                                                                                                                                            |
| コミュニケーションとビジネス会話<br>〈講義〉<br>〈演習〉  | <ul style="list-style-type: none"> <li>・コミュニケーションの重要性</li> <li>・好感を与える話し方</li> <li>・敬語の使い方</li> <li>・接客用語</li> <li>・様々な場面での言葉づかい</li> </ul>                                                                                                                                                                       |
| 信頼される電話応対<br>〈講義〉<br>〈ロールプレイング〉   | <ul style="list-style-type: none"> <li>・会社のイメージアップに努めよう!</li> <li>・迅速、簡潔、丁寧を心がける</li> <li>・電話の受け方・かけ方の基本 <ul style="list-style-type: none"> <li>- 忙しくてもお客様優先</li> <li>- 挨拶で始まり挨拶で終わる</li> <li>- 取り次ぎの仕方</li> <li>- 名指人不在時の対応</li> </ul> </li> <li>・伝言メモの書き方</li> <li>・こんな時どうする?(応用)</li> <li>・クレームへの対応</li> </ul> |
| 来客応対・訪問のマナー<br>〈講義〉<br>〈ロールプレイング〉 | <ul style="list-style-type: none"> <li>・あなたが企業のイメージメーカー</li> <li>・接客応対の基本原則</li> <li>・正しいおじぎ</li> <li>・名刺の扱い方</li> <li>・ご案内の仕方</li> <li>・応接室でのマナー</li> <li>・紹介のマナー</li> </ul>                                                                                                                                     |
| 終了                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |

# 電話応対徹底研修

ねらい  
・  
概要

- ワンランク上のテレフォンスキルを身につけ、会社のイメージアップ、お客様からの信頼獲得、ひいては業績アップにつなげる。

## プログラム例 半日の場合

### ■ 1日目

| テーマ                        | 内容                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|----------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| オリエンテーション                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 会社のイメージアップに努めよう！<br>〈講義〉   | 1.会社のイメージを落としていませんか？<br>①たった一言が、イメージをダウンさせている<br>②電話を切る音「ガチャン！」がすべてを台無しにする                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| まずは基本を見直そう<br>〈講義・実習〉      | 1.姿勢や態度は声に出る<br>2.迅速、簡潔、丁寧を心がける<br>3.正しい敬語をしっかり身につける<br>4.電話の受け方 <ul style="list-style-type: none"> <li>- 忙しくてもお客様優先！</li> <li>- 挨拶で始まり、挨拶で終わる</li> <li>- 相手の気持ち、状況を察する</li> <li>- 用件を聞くときの注意点</li> <li>- 復唱・確認を忘れない</li> <li>- 正しい取り次ぎ</li> <li>- 名指し人不在時の対応</li> <li>- 伝言メモはわかりやすく</li> </ul> 5.電話のかけ方 <ul style="list-style-type: none"> <li>- かける前に、相手の状況を考える</li> <li>- 必要になりそうな資料は手元に準備</li> <li>- 正確に用件を伝える</li> <li>- 長電話になる時は先にお断りの一言を</li> </ul> |
| こんな時どうする？ 応用編<br>〈講義・実習〉   | <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 勧誘やセールスの電話</li> <li>・ 社長宛てだが名前を名乗らない</li> <li>・ 携帯電話からで声が聞き取りにくい</li> <li>・ 個人の携帯電話の番号を聞かれた</li> <li>・ その他、職場事例の検討</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| クレーム電話への対応のポイント<br>〈講義・実習〉 | <ul style="list-style-type: none"> <li>・ クレーム対応の心構え</li> <li>・ クレーム対応の方法</li> <li>・ 職場事例の検討</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |

# 営業戦略強化研修

ねらい  
・  
概要

- 経営戦略やマーケティング戦略の基本を学ぶ
- 自社の経営目的・ビジョン達成に向けての営業戦略のあり方について具体的に検討する

## プログラム例

### ■ 1日目

| テーマ                                        | 内容                                                                                                                                                          |
|--------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 営業部門のミッション とは<br>〈講義・グループ討議〉               | <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 自社の経営目的を確認する</li> <li>・ 経営目的達成に向けての営業部門のミッションを確認する</li> </ul>                                                      |
| 全社戦略検討Ⅰ<br>— SWOT分析 PPM分析 —<br>〈講義・グループ討議〉 | <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 自社を取り巻く環境分析（機会、脅威）および自社の現状分析（強み・弱み）</li> <li>・ 自社製品（サービス）のポジショニング、経営資源の最適配分についての検討</li> <li>・ 集中と選択の重要性</li> </ul> |
| 全社戦略検討Ⅱ<br>— ドメイン、成長戦略検討 —<br>〈講義・グループ討議〉  | <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 自社の事業ドメイン、成長戦略（製品開発、市場開拓等）のあり方について検討する</li> </ul>                                                                  |

### ■ 2日目

| テーマ                     | 内容                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|-------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| マーケティングの基本<br>〈講義、事例研究〉 | <ul style="list-style-type: none"> <li>・ マーケティングの基本的な考え方を学ぶ               <ul style="list-style-type: none"> <li>①ターゲット市場、標的顧客選定</li> <li>②マーケティングミックス（製品、価格、販売促進、流通チャネル等）のあり方</li> <li>③競争上の地位とマーケティング戦略のあり方</li> <li>④製品ライフサイクルとマーケティング戦略のあり方 など</li> </ul> </li> </ul> |

### ■ 3日目

| テーマ                    | 内容                                                                                                                             |
|------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 営業戦略の立案<br>〈部門別グループ討議〉 | <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 全社戦略（事業ドメイン、成長戦略）具現化のための営業戦略の立案（マーケティングの原理原則を踏まえて）</li> <li>・ 発表、質疑応答、全体討議</li> </ul> |
| 営業戦略の具現化のために<br>〈個人研究〉 | <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 立案した営業戦略の部署別展開</li> <li>・ 方針管理システムへの展開（せっかく策定した営業戦略がムダにならないように実務への活用を図ります）</li> </ul> |
| 終了                     |                                                                                                                                |

## 営業管理者基本研修

ねらい  
・  
概要

- 営業管理者に求められる使命、役割について再確認する。
- 営業管理の基本的な進め方を修得する。
- 営業部隊の活性化への取り組みについて検討する。
- 部下の指導育成、動機づけにあたっての様々な考え方や手法を体得する。

## プログラム例

## ■ 1日目

| テーマ                        | 内容                                                                                                                                                                    |
|----------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 営業管理者としての立場、役割<br>〈講義〉     | <ul style="list-style-type: none"><li>・ 営業管理者の立場とは</li><li>・ 周囲から期待されている役割 とは</li><li>・ 営業部隊長としての使命再確認</li></ul>                                                      |
| 営業管理の進め方とは<br>〈講義・事例研究〉    | <ul style="list-style-type: none"><li>・ 営業管理の基本</li><li>・ 結果や数字だけでなく行動やプロセスの管理もできているか</li><li>・ 行動管理のための管理指標の棚卸</li><li>・ 知っておくと便利な営業管理ツール</li></ul>                  |
| 営業部隊の組織活性化に向けて<br>〈グループ討議〉 | <ul style="list-style-type: none"><li>・ 組織活性化に向けての営業管理者としての取り組み検討</li><li>・ 我が社の営業部隊のウイークポイントは何か</li><li>・ 現状の問題および課題の抽出</li><li>・ 営業部隊活性化プランの策定（仕組み、能力、風土）</li></ul> |

## ■ 2日目

| テーマ                                        | 内容                                                                                                                                                                                                                                              |
|--------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 営業部隊の組織活性化に向けて<br>〈全体討議〉                   | <ul style="list-style-type: none"><li>・ 前日のグループ討議結果の発表、質疑応答</li><li>・ 討議の内容振り返り</li><li>・ 講師コメント、アドバイス</li></ul>                                                                                                                                |
| 営業管理者としての部下指導育成への<br>取り組み<br>〈講義、ロールプレイ実習〉 | <ul style="list-style-type: none"><li>・ 指導育成面でのウイークポイントは何か</li><li>・ 部下への目標の与え方</li><li>・ どうすれば目標達成意欲を奮い立たせることができるか</li><li>・ 部下との個別面談の実際<ul style="list-style-type: none"><li>— 指示の出し方、ほめ方、叱り方、</li><li>— 目標未達成時のアドバイスのしかた</li></ul></li></ul> |
| 営業管理者としての行動計画策定<br>〈個人研究〉                  | <ul style="list-style-type: none"><li>・ 営業管理者としての自己改革、および営業部隊の活性化のために 明日から何を行うのか</li></ul>                                                                                                                                                      |
| 終了                                         |                                                                                                                                                                                                                                                 |

## 提案力強化研修

ねらい  
・  
概要

- 提案営業・提案力の基本を学ぶ。
- 顧客のあるべき姿を徹底して描く訓練を行う。
- 提案書の基本的な書き方、プレゼンテーションのあり方について学ぶ。

## プログラム例

## ■ 1日目

| テーマ                           | 内容                                                                                                                                                        |
|-------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 営業に求められる提案力 とは<br>〈講義〉        | <ul style="list-style-type: none"><li>・ 顧客が営業に期待すること</li><li>・ 提案営業とは、提案力とは</li></ul>                                                                     |
| 問題課題の基本振り返り<br>〈講義・演習〉        | <ul style="list-style-type: none"><li>・ 問題とは何か、問題解決の基本ステップ</li><li>・ 問題と課題の違い、あるべき姿を描く大切さ</li></ul>                                                       |
| まずは顧客についての情報通になろう<br>〈グループ討議〉 | <ul style="list-style-type: none"><li>・ 顧客に関する情報を徹底して収集する</li><li>・ 顧客を取り巻く経営環境を分析する</li><li>・ 顧客が抱えている問題課題を把握する</li><li>※ 御社の重要顧客を具体的に想定した模擬演習</li></ul> |
| 顧客のあるべき姿を描こう<br>〈グループ討議〉      | <ul style="list-style-type: none"><li>・ 情報収集を踏まえ、顧客のあるべき姿（ビジョン）を具体的に描いてみる</li></ul>                                                                       |

## ■ 2日目

| テーマ                         | 内容                                                                                                                              |
|-----------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 顧客への提案内容検討<br>〈講義・グループ討議〉   | <ul style="list-style-type: none"><li>・ 顧客のあるべき姿を具現化するための提案内容検討</li><li>※ 当社商品サービスを通じて顧客にどのような貢献ができるのか</li></ul>                |
| 提案書を書いてみよう<br>〈グループ討議・個人作業〉 | <ul style="list-style-type: none"><li>・ 実際に提案書を作成することを通じ、検討した提案内容を具体的に書面でまとめる訓練につなげる</li><li>※ 現在抱えている案件について各自提案書を作成</li></ul>  |
| プレゼンテーションの基本<br>〈講義・相互検討〉   | <ul style="list-style-type: none"><li>・ わかりやすいプレゼンテーションをするためには</li><li>・ 作成した提案書を用いたプレゼンテーション</li><li>・ 相互コメント、講師コメント</li></ul> |
| 提案内容について再検討                 | <ul style="list-style-type: none"><li>・ 各自作成した提案書について再検討</li><li>※ プレゼンテーションで受けたコメントを踏まえて</li></ul>                             |
| 終了                          |                                                                                                                                 |

※ 研修は2日間連続ではなく、1～2週間の期間をあけた実施も可能です。  
またマーケティングの知識修得も加えた3日間研修も可能です。

## 営業基本研修

### ねらい ・ 概要

- 営業の今日的な存在意義について考える。
- 対人関係において基本となるマナーを再確認する。
- 営業の基本となる、商談力(プロセス)、傾聴力(ニーズ発掘)、商品知識力ついて習得する。
- 基本的な商談の流れ(アプローチ～回収)について確認し営業行動の振り返りを図る。

### プログラム例

#### ■ 1日目

| テーマ                             | 内容                                                                                                                                                                |
|---------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| お客様に好かれる、嫌われる営業態度とは<br>〈講義・実習〉  | <ul style="list-style-type: none"> <li>お客様に好感を与えるためのマナー(名刺の出し方、服装、あいさつの仕方など)を習得する。</li> </ul>                                                                     |
| 営業の使命について考える<br>〈講義・グループ討議〉     | <ul style="list-style-type: none"> <li>営業部員の存在意義について考える。</li> </ul>                                                                                               |
| 営業に求められる基本的な商談能力<br>〈講義・グループ討議〉 | <ul style="list-style-type: none"> <li>商談の流れについて理解する。</li> <li>ライバルと比較して強みを明確にし、強みを活かした商品の説明方法について学ぶ。</li> <li>営業の基本の1つである「聴く」を体験し、ニーズの引き出し方(質問方法)を学ぶ。</li> </ul> |

#### ■ 2日目

| テーマ                     | 内容                                                                                                                                 |
|-------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 商談のイメージ作り<br>〈ロールプレイング〉 | <ul style="list-style-type: none"> <li>お客様に好まれる行動ができるイメージを徹底的に描く。(VTR撮影)</li> </ul>                                                |
| 営業行動の振り返り<br>〈講義・個人研究〉  | <ul style="list-style-type: none"> <li>行動計画(月間、週間)について</li> <li>訪問目的について</li> <li>日報のあり方について</li> <li>回収について(勘定合って銭足らず)</li> </ul> |
| 終了                      |                                                                                                                                    |

※ 行動計画表、折衝記録、日報、提案書、各種セールスツールなど各自ご持参いただく。

## 店長研修

### ねらい ・ 概要

- 店長の立場と役割を理解する。
- 店舗運営において必要なマネジメント能力について理解する
- 店長としての行動計画を作成し、店長としての自覚を促す。

### プログラム例

#### ■ 1日目

| テーマ                                      | 内容                                                                                                                                                               |
|------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 楽しいお店づくりのために<br>〈講義・グループ討議〉              | <ul style="list-style-type: none"> <li>ライバル店との比較分析</li> <li>Q(品質)、S(サービス)、C(クリンリネス)の視点から店舗分析</li> <li>ビジョン(あるべき姿)からの分析</li> <li>お客様に喜んでいただけるお店について考える</li> </ul> |
| 店長としての行動<br>〈事例研究〉                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>事例研究を通して、店長の仕事について再確認する(ビジョンを達成するために店舗の問題点を見つけ対策を打つ、人を育てることの意味)</li> </ul>                                                |
| 売上の作り方と店舗運営の仕方について学ぶ<br>〈講義・グループ討議・個人研究〉 | <ul style="list-style-type: none"> <li>売上はどのように決まるのか</li> <li>販売計画の立て方や、仕入管理、在庫管理、販売促進の基本的な考え方について学ぶ</li> <li>収益と資金の流れについて</li> <li>日常の数値管理の仕方について</li> </ul>    |
| オペレーションの問題点について考える<br>〈講義・グループ討議〉        | <ul style="list-style-type: none"> <li>自店のオペレーション上の問題点を見つけ出し対策を立案する(対策がかたまるまで徹底的に実施)</li> </ul>                                                                  |

#### ■ 2日目

| テーマ                                     | 内容                                                                                                                                                                                            |
|-----------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 対策案の相互検討<br>〈発表〉                        | <ul style="list-style-type: none"> <li>前日に検討したオペレーションの問題に対する対策案について再検討する</li> </ul>                                                                                                           |
| 店長のリーダーシップについて<br>〈講義・演習〉               | <ul style="list-style-type: none"> <li>リーダーシップとは何かについて理解し、店長としていかにリーダーシップを発揮していくかについて考える</li> </ul>                                                                                           |
| 社員、パート・アルバイトの指導の進め方と実践<br>〈講義・ロールプレイング〉 | <ul style="list-style-type: none"> <li>次期店長を育てる</li> <li>パート、アルバイトの採用方法と面接の仕方</li> <li>指導、育成を意識した会議の進め方</li> <li>指導マニュアル等をベースに、パートやアルバイトの指導の仕方や教え方(ティーチング、コーチング)についてロールプレイングを通して学ぶ</li> </ul> |
| 終了                                      |                                                                                                                                                                                               |

## 店頭スタッフ研修

### ねらい・概要

- 接客販売の基本行動から売上に直結するアプローチスキルを身につけ、業績向上に貢献できる店頭スタッフを育成する。
- お客様のニーズをしっかりと捉え、的確な対応ができるとともに、お客様の心をつかみ感動を与えられる店頭スタッフを育成する。

### プログラム例

#### ■ 1日目

| テーマ                         | 内容                                                                                                                                                                                                    |
|-----------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 接客サービスの基本とは<br>〈講義〉         | <ul style="list-style-type: none"> <li>販売とは</li> <li>サービスとは</li> <li>サービスに対する評価は「期待」と「実際」の差異</li> <li>期待はどのように決まるか</li> </ul>                                                                         |
| 接客の心構え<br>〈講義〉              | <ul style="list-style-type: none"> <li>お客様中心の視点を持つ</li> <li>お客様が買い物をするときの購買心理とは</li> <li>売場のプロとしての意識を持つ</li> </ul>                                                                                    |
| 接客販売の基本<br>〈講義、実習〉          | <ul style="list-style-type: none"> <li>接客はまず身だしなみから</li> <li>待機の姿勢で店の印象が変わる</li> <li>接客6大用語を活用する</li> <li>アプローチのタイミングをつかむ</li> <li>美しいお辞儀で好印象を与える</li> <li>商品の見せ方を工夫する</li> <li>セリングポイントとは</li> </ul> |
| 売上に直結する接客販売<br>〈講義、演習〉      | <ul style="list-style-type: none"> <li>お客様のニーズを捉える</li> <li>売上に繋げる商品説明のしかた</li> <li>お客様の心をつかむ一言を添える</li> <li>購買の決め手となる情報を与える</li> </ul>                                                               |
| こんなときどうする？<br>〈講義、ロールプレイング〉 | <ul style="list-style-type: none"> <li>声をかけても返事をしないとき</li> <li>なかなか商品が決まらないとき</li> <li>ご希望の商品がないとき</li> <li>話好きのお客様のとき</li> </ul>                                                                     |
| 終了                          |                                                                                                                                                                                                       |

## アセスメント（人材評価）プログラム

### ねらい・概要

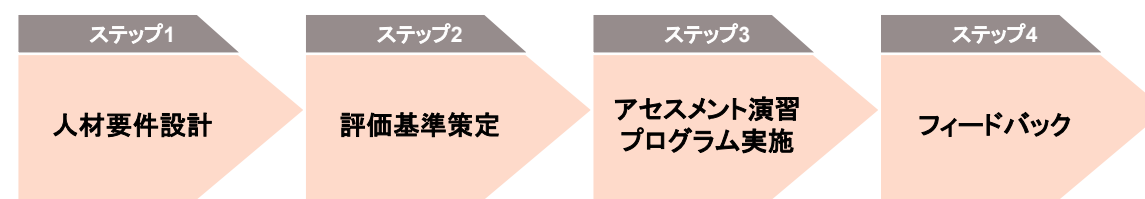
- アセスメントセンター方式により、会社の期待する管理職としての人材要件に照らして作成されたさまざまな演習に取り組んでいただく、2日間に渡る研修である。専門性の高いアセッサーが、演習に臨む対象者を観察し、その人材像や組織の特性を測定することで、社員一人ひとりの能力開発に役立てたり、昇格昇進などの処遇に関する、第三者による補完的な資料を提供することができる。

#### アセスメント（人材評価）とは

行動、言動、態度等を内外から観察し、対象者の「成長性」「役割にふさわしい心構え」や、「行動様式・価値観・思考パターン」等を明確にすること

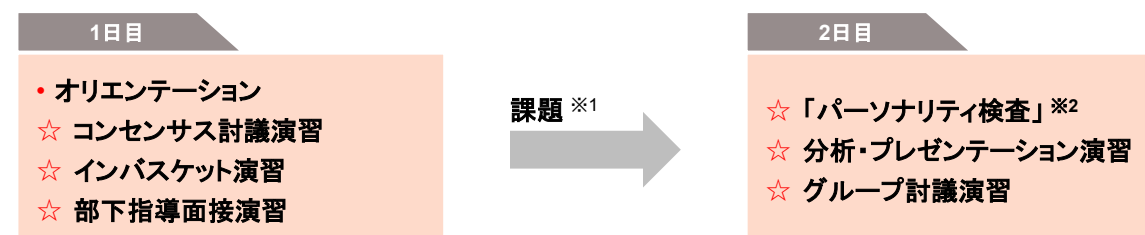
### プログラム例

#### ■ 研修の進め方



管理者としてのマネジメント能力・職務遂行能力等のポテンシャルを、さまざまな演習を通して観察・評価し、ご納得のいく客観的な結果をレポートいたします。

#### ■ 2日間研修のプログラム例



※1...書籍購読（2日目の演習用教材の購読が事前課題として出されます）

※2...変化対応型リーダーの発見・登用・育成を目的としたツール等の活用

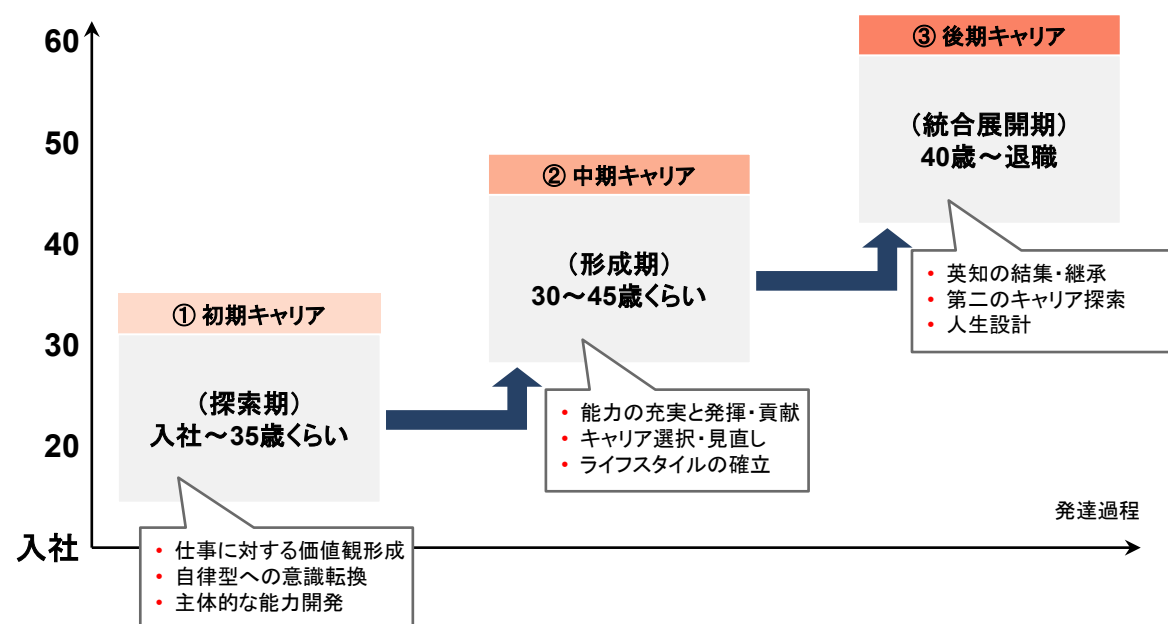
## キャリア開発研修

### キャリア開発とは

- これからのビジネスパーソンには、「自分の職業人生をどう構想し実現していくか」について、自分で答えを出し、自身のビジョンを描くことが求められる。  
キャリア開発を通じて、個人一人一人が自分のビジョンを描き、また組織の目標と個人のビジョンの統合を通じて“WIN-WIN”の関係を築くことを支援する。

### キャリアステージと研修ラインナップ

研修を通じて、それぞれの世代ごとの課題をフォローします。



#### ① 初期キャリア研修

- 1.オリエンテーション  
・これからのビジネスパーソンに求められる心構え
- 2.キャリアとは  
・キャリアとは  
・キャリアを考える重要性  
・自律型への意識転換の必要性
- 3.自己の現状分析と振り返り  
・自己の価値観の分析、キャリアアンカーの探索
- 4.環境変化への意識を高める
- 5.キャリアビジョンの設定、自己課題抽出

#### ② 中期キャリア研修

- 1.オリエンテーション  
・キャリアステージと転機
- 2.自己資源の棚卸  
・経験の整理と成果の洗い出し  
・コアスキル(知識、技能、態度)の明確化  
・キャリアアンカーの再確認
- 3.組織目標と個人ビジョンの統合について
- 4.キャリアビジョンの選択、見直し
- 5.ライフスタイルの確立

#### ③ 後期キャリア研修

- 1.オリエンテーション  
・激変する環境下でのキャリア再設計の意義  
・自身のアイデンティティを見つめる
- 2.自己再発見  
・今までの仕事上の経験、成果等の明確化  
・仕事上の「人的ネットワーク」など資源の明確化
- 3.中長期のプラン作成と活動計画作成  
・定年退職までを想定したセカンドキャリア目標設定  
・保有する資源を使い何ができるか

※ 初期キャリア（20代後半～30代前半の探索期）を対象としたプログラム（例）

### ねらい・概要

- キャリアの重要性を認識し、組織依存型から自律型への意識転換を図る。
- 自己の現状(価値観や能力)を振り返り、また環境変化への意識を高める。
- キャリアビジョン、キャリアプランを作成することで、主体的な能力開発を推進する。

### プログラム例

#### ■ 1日目

| テーマ                              | 内容                                                                                                                                                |
|----------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 取り巻く環境の変化とビジネスパーソン<br>〈講義〉       | <ul style="list-style-type: none"> <li>・これからの経営環境、雇用環境</li> <li>・これからのビジネスパーソンに求められる心構え<br/>自律型人材を目指して<br/>市場価値、エンプロイアビリティを得るために</li> </ul>       |
| キャリアとは、自らキャリアを考える重要性について<br>〈講義〉 | <ul style="list-style-type: none"> <li>・キャリアとは</li> <li>・キャリア開発とは<br/>キャリアを描くための自分への問いかけ<br/>キャリアビジョンとは自らの経営戦略である</li> </ul>                      |
| 自己の現状分析<br>〈個人ワーク〉               | <ul style="list-style-type: none"> <li>・自己の価値観分析</li> <li>・自己資源の棚卸<br/>何をしてきたか、何ができるか</li> <li>・キャリアアンカーの模索<br/>能力、行動特性から自分の適性について分析する</li> </ul> |
| 環境変化への意識を高める<br>〈グループワーク・個人ワーク〉  | <ul style="list-style-type: none"> <li>・私達を取り巻く環境の変化を分析する</li> <li>・職場を取り巻く環境の変化を分析する</li> <li>・自分自身を取り巻く環境の変化を分析する</li> </ul>                    |

#### ■ 2日目

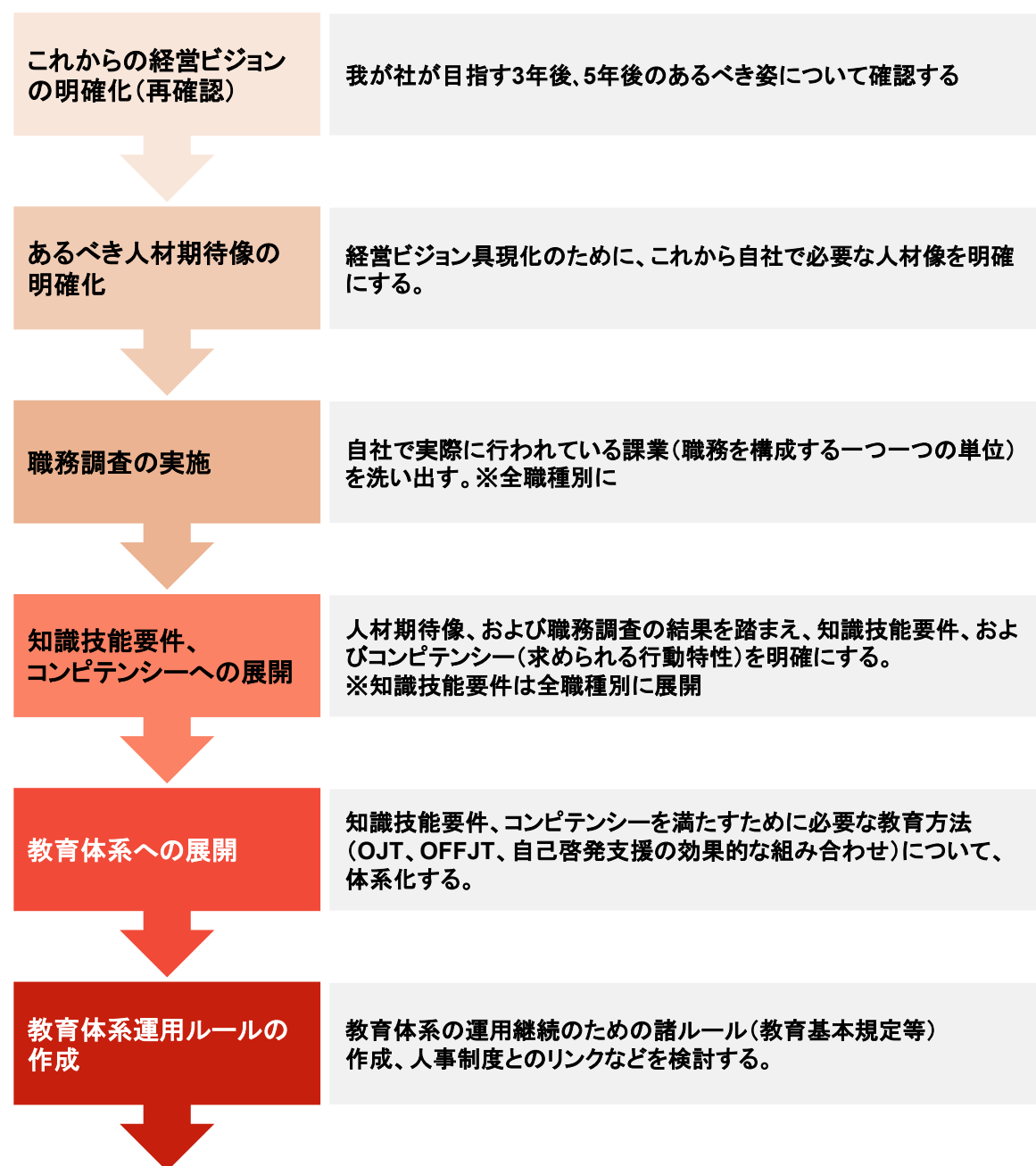
| テーマ                    | 内容                                                                                                                                                   |
|------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| キャリアビジョンの設定<br>〈個人ワーク〉 | <ul style="list-style-type: none"> <li>・キャリアビジョン(目標設定)の重要性</li> <li>・キャリアビジョンの設定<br/>将来取り組みたい仕事は何か、何がやりたいか</li> <li>・10年後、5年後、3年後の自身の姿を描く</li> </ul> |
| キャリアプランの作成<br>〈個人ワーク〉  | <ul style="list-style-type: none"> <li>・キャリアビジョン達成のための課題の抽出<br/>必要な能力、スキル、資格など</li> <li>・行動計画策定<br/>明日から実行できる行動計画を作成する</li> </ul>                    |
| 終了                     |                                                                                                                                                      |

## 教育体系策定支援

### ねらい・概要

- 「企業は人なり」という言葉のとおり、業績向上のためには人材育成は不可欠。しかし、思いつきで行う教育研修は、その場限りで効果があがらない。  
一貫した教育体系のもと、自社が求める「あるべき人材像」を明確にした上で、体系的、計画的に行われる人材育成が必要となる。  
このような教育体系の策定を、以下に示す進め方で、弊社コンサルタントが支援させていただく。

**進め方** 各職場の代表者の方から構成されるプロジェクト形式で、概ね1年程度の期間で実施した例。



## マニュアル化推進研修

### ねらい・概要

- 営業の進め方や接客マナー、各種業務、クレーム対応など様々な場面で必要なマニュアル化の推進を支援する。

### プログラム例

|               |                                 |
|---------------|---------------------------------|
| 1日間           |                                 |
| プロジェクトメンバー研修  | マニュアル化推進のための項目リストアップ<br>役割分担明確化 |
| 3～15日         |                                 |
| プロジェクトメンバー研修  | マニュアル叩き台記述内容についての確認             |
| 3～10日         |                                 |
| プロジェクト事務局との調整 | データ化、利用方法確認、状況によりポケットブック等作成     |

※ 状況によりビデオマニュアル、データマニュアル、ポケットサイズマニュアル等を作成します。

### ■ スケジュール例

| テーマ           |                                 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---------------|---------------------------------|---|---|---|---|---|
| プロジェクトメンバー研修  | マニュアル化推進のための項目リストアップ<br>役割分担明確化 | ➡ |   |   |   |   |
| プロジェクトメンバー研修  | マニュアル叩き台記述内容についての確認             |   | ➡ |   |   |   |
| プロジェクト事務局との調整 | データ化、利用方法確認、<br>ポケットブック等作成      |   |   | ➡ | ➡ | ➡ |

6.主な研修実施事例の紹介

幹部研修 営業研修

研修実施事例 その①（A社の事例）

テーマ: 幹部経営計画研修・営業研修

目的: 多額の負債を抱える住宅販売業の体質改善と営業能力強化

● 事例企業概要

- (1)業種・業態: 住宅販売業
- (2)企業規模: 30名
- (3)受講対象者: 役員・営業員

● 研修実施前の同社の状況(職場の問題課題)

売上の2倍近い借入金を抱え、早急に対策を打たないと倒産もありうるという状況だった。不良在庫を多数抱えており、住宅の価格が下降傾向の中、大きな資金負担になっていた。また不採算事業部門も抱えており、それをどうするかも大きな問題であった。さらに、営業員も、業績以上に勤務態度等で評価されるという状況で受注活動へのモチベーションが非常に低く、あまり受注を取らずに早く帰った方が得という意識が蔓延する状況だった。

● 研修内容概要

- ◎経営幹部研修形式で、経営計画を策定。不良在庫や遊休土地等の売却計画や、不採算部門の撤退計画を策定。また利益重視から資金効率を重視した経営に転換を図り、借入金の圧縮を図った。特に定期借地権を活用したマンション・住宅の販売が資金効率の良いことに注目。定期借地権住宅の販売に戦力を集中させることを決定した。
- ◎また営業研修ではまずモチベーションアップのための業績評価制度を固めた後、研修を実施。応酬話法等の訓練を行い、営業力の強化を図った。

● 研修を終えて(A社専務より)

2年後、財務諸表を持参していただいた。売上が約36%アップ、経営利益約75%アップ、借入金を年商の1.78倍から1.07倍に圧縮させることに成功。営業員のモチベーションも非常に向上。半期のボーナスが300万円を超える人も現れるなど、猛烈営業集団に変質した。

その他にも

- ◎（貿易卸売・企画販売業）資金計画シミュレーション実施。毎年増資・増資で何とか企業存続を図っていたが、輸入先との直貿易に転換を図る計画を策定。当初の予想では、直貿易に転換するために当座資金が2億円必要と試算していたのが、ごくわずかな資金で転換が図れる方策を経営幹部全員で生み出す。即実行に移し、結果として収益性が格段に向上、資金繰りも一気に楽になった。
- ◎（化粧品等製造業）経営幹部で2日間の財務シミュレーション研修実施。初めてパソコンを使う幹部や、財務についてはほとんどわからない方もおられたが、設備投資計画シミュレーションを自分で作成できるレベルまで向上。売上を2%アップさせるだけで、資金繰りがはるかに良くなる状況などを実感していただき、使える感触を得ていただけた。損益計算のみならず、貸借対照表やキャッシュフローについても実感的に理解していただけた。

管理者研修

研修実施事例 その②（B社の事例）

テーマ: 課長職パワーアップ研修

- 目的: ①経営意識、経営感覚を持ち、マネジメントができる管理者を育てる
- ②部下を育てることこそが管理者の重要な役割であることを再認識していただく

● 事例企業概要

- (1)業種・業態: 設計支援、ソフトウェア開発
- (2)企業規模 : 従業員数 300名
- (3)受講対象者: 課長クラス 10人

● 研修実施前の同社の状況(職場の問題課題)

A社は元来技術者集団、スペシャリスト志向が極めて強い会社であり、管理者も大半はプレイングマネージャー、マネジメントより実務が大好きの課長ばかりであった。しかし会社はここ数年急成長、社長1人ではとてもではないが社内管理はできない。皆1人1人一匹狼のように好き勝手な振る舞いをしている。若手社員は育たない。最も切実な悩みは、将来経営の中核を担う幹部候補が誰一人育っていないこと。このままではうちの会社はどうなる……？とにかく管理者クラスの意識改革からはじめなければ…

● 研修内容概要

- 6ヶ月間の長期継続研修を実施、ヒアリング、多面評価等の事前調査を経て、集合研修と受講者個別面談を毎月交互に実施し、「一人一人の育成必要点にじっくり焦点をあてた研修」を粘り強く実施した。
- 【主なプログラム】
- (1)管理者=部門経営者に向けての意識改革を図れ!!
- (2)部下指導育成せずして管理者と言えるか!!
- (3)職場、そして会社のあるべき姿を徹底して考え抜け!!
- (4)ズバリ言うわよ、あなたのこれからの課題はこれ!!(多面評価結果フィードバック)
- (5)自己変革プランの策定、チェック&フォロー(講師～受講者の個別面談にて)
- (6)自己のあるべき姿(キャリアビジョン)を描こう!!

● 研修を終えて(B社人事部長より)

今回の研修の特徴は「個に焦点をあてる」ことであると前々から聞いていましたが、この研修でその効果が本当に実感できた。皆、意識改革ができた。特に頭が痛かったのはシステム課のO君、「管理者になんか本当はなりたくなかった」と斜に構えていたあのO君は、研修後見違えるように意識を変えた。部下に対しても積極的に声をかけ、悩み事や問題解決に向けて真剣に対処するようになった。将来に向けての目標、ビジョンを描き、幹部になるんだという決意も固めてくれた。この研修を取り入れて本当に良かった。

その他にも

- ◎（遊戯製造業）約40名近い部下をまとめられず、日曜日夕方になると胃がきりきりする状況であった製造課長が、部下を掌握できるようになった。研修受講前は、一方的に指示する形のリーダーシップであった。補佐する人も育たず、皆補佐になると辞めたり、補佐役になることを辞退するばかりであった。昼の休憩時にも皆がひそひそと上司の悪口を言い合っている状況で針のむしろ状態だった。それに対し、コーチングスキルを中心として修得することにより、補佐役もしっかりと責務を果たすようになり、大幅増産の対応にも皆積極的に取り組んでくれるようになった。また論理思考の強化を図ることにより、役員への定例の報告会でも的を射たプレゼンテーションができるようになり、厳しい役員からの追及にも臆することなく、しっかりとした意見が言えるようになった。

## 営業研修

### 研修実施事例 その③（C社の事例）

テーマ：営業体質強化研修

目的：人を育成しながら売上をあげていく風土作り

販売管理力の向上と商談能力の向上

#### ●事例企業概要

- (1)業種・業態：卸売業
- (2)企業規模：従業員数80名
- (3)受講対象者：営業管理者を主として

#### ●研修実施前の同社の状況（職場の問題課題）

売上げが昨年と比較して横ばいなのに、今までと同じ活動をしている。また、若手営業パーソンが訪問しても御用聞きレベルで、顧客と問題解決の相談及び商談ができるレベルでないため、知らないうちに案件が他社に決まってしまう。社長だけが危機意識を持っており、会議の場では一方的な精神論、社員は「また始まった。少しの辛抱か。黙っておこう...」と言った状態であった。また管理者も担当を持っており、「若手に教えるなんて時間がかかるし面倒くさい、自分がやった方が早い。それに教えて欲しいとも言わないし...」と言った具合であった。

#### ●研修内容概要

社員の意識改革のために「コンピテンシー（優秀な人共通の行動特性）をベースとした営業のあるべき姿」を策定。このあるべき姿到達のために営業管理者を対象とした6ヶ月間の研修を実施した。

##### 【主なプログラム】

- (1)実務は出来て当たり前、管理者において「仕事出来る」とは何？
- (2)実績報告会が会議なのか？
- (3)部下が何について困っているのか、なぜあなたは知らないの（個人別カルテの作成）？
- (4)部下の仕事を奪っていないか？
- (5)数字は結果、プロセスが大切（指導報告書による月次チェック）
- (6)半年先を見据えて営業を考える

#### ●研修を終えて（C社販売部長より）

- ・成約までの流れで部下にアドバイスができ、成約期間が短くなり、成約率も高まった。
- ・新商品のキャンペーンで新規の取引先を2社獲得できた。それも若手が契約したものであり、若手に成功体験を積ませることができたのは、非常に良い機会であった。
- ・部下の面倒を見なかった課長が、営業活動が終わった後に若手を集め商品知識の勉強会を自主的に開催するようになった。
- ・実績追求中心の会議から、顧客の悩みや問題点を解決する営業会議に変質。顧客の問題を解決するための意見交換が活発に行われるようになった。
- ・販売部門を仕切るのが私の仕事であることが実感としてわかった。社長に迷惑をかけていたことを痛感した。

#### その他にも

- ◎（水道工事関連卸売業）新規開拓営業研修を集中的に実施。約50名の営業員のうち10名程度しか新規開拓経験者がいない状況であったが、半年間の研修で全員が新規開拓に成功。最初の4ヶ月で約4,000万円（月）の増収（開拓件数100件超）を達成。従来の客先だけでは減収減益になるところが、新規開拓の売上により、増収増益を達成することができた。

## 販売研修

### 研修実施事例 その④（D社の事例）

テーマ：経営幹部強化研修

目的：幹部として経営視点を持つ

自らが描く将来のビジョンをまとめる（社長へプレゼンテーション）

#### ●事例企業概要

- (1)業種・業態：製造販売業
- (2)企業規模：従業員数200名
- (3)受講対象者：次期幹部候補者を主として（30～45歳）

#### ●研修実施前の同社の状況（職場の問題課題）

自分の営業所の売上げ向上が日常の課題で、他の営業所や製造部の悩みなどについてお互いに全く知らない状況であった。また、設備投資についても「この売れない時期に投資してどうするんだ。まあ社長が勝手に決めたことだし...」と他人事のような話しぶりであった。

#### ●研修内容概要

6ヶ月間を使い、財務（自社の貸借対照表、損益計算書を分析）、経営戦略やマーケティング（他社事例を中心に討議）人事戦略、経営計画書の書き方（HPなどから上場企業の計画書を抜粋し検証）やコンプライアンスなどの今日的な話題を盛り込み、経営全般に関わる知識を討議や事例を通してわかりやすく説明した。

社長プレゼンテーションのため、自社の置かれている経営環境や将来像を徹底的に話し合い、問題点を見つけ、今後どのように進めていきたいのか各自で策定した。また、メンバーの進捗状況に応じて個別フォローを実施した。

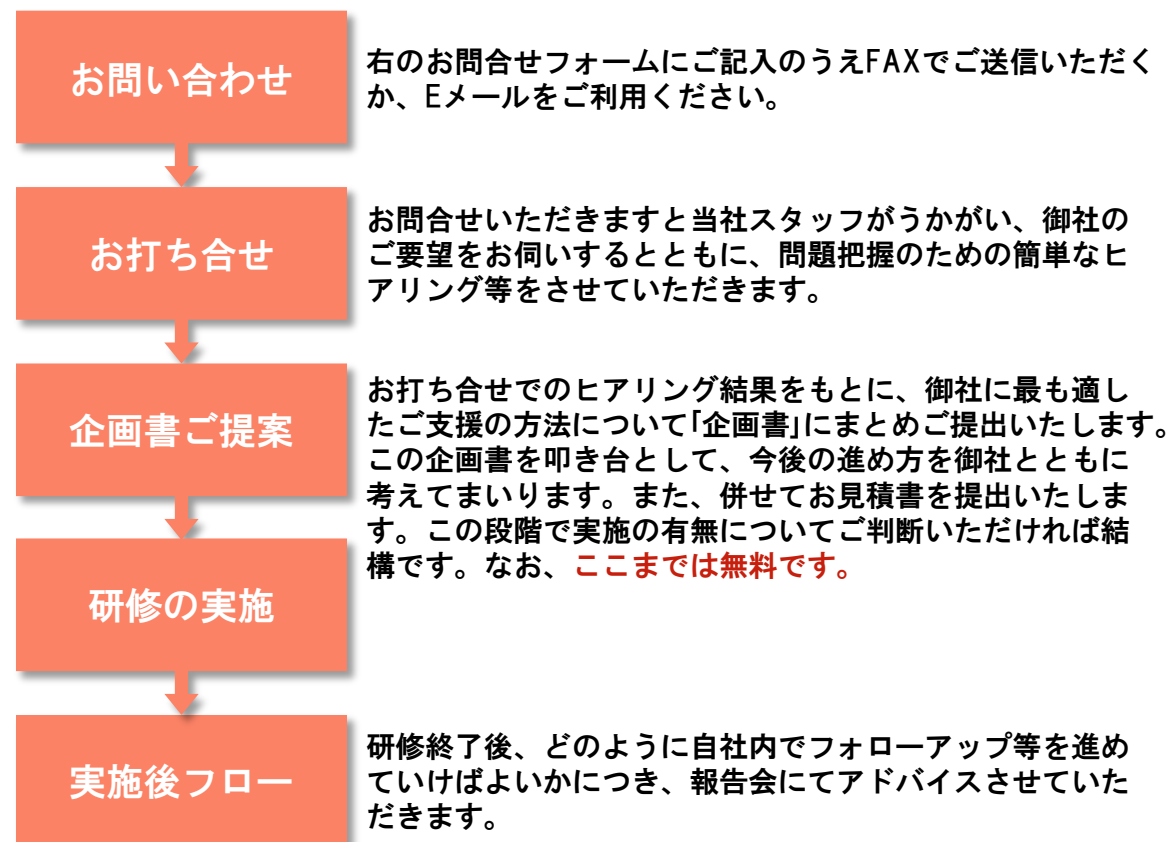
##### 【研修プログラム】

- ・当社は10年後存在できるのか（経営戦略）
- ・勝ち組になるために考えなければいけないこと（経営、マーケティング）
- ・現状のままで当社は何年間持ちこたえることができるのか（財務分析）
- ・設備投資と借入れをすることの意味（自社をケースに考える）
- ・人を採用し育てるとはどういうこと（人事、教育、固定費の視点から）
- ・経営の視点から自部署の役割を考える（存在意義がない部署は必要ない）

#### ●研修を終えて（D社人事部長より）

- 中長期の視点で経営についてどのようにしていくのか話ができるようになった（今まで話したくても、話せるメンバーが社内になかった。育ててこなかった私が悪いのだが、今はとてもうれしい：社長談）。
- ・社長に甘えてきた姿に気付いた（社長の信頼を勝ち得るようにならばっていく）。
- ・数字は戦略の結果であることの意味が理解できた。
- ・将来の環境変化を読み続け、手を打ち続けていくことが大切であることが理解できた。
- ・自部署だけにこだわらず、部門を越えて話し合うことの大切さに気付いた。
- ・設備投資計画立案等、今の立場では使えない知識も多かったが、将来においては必ず役に立つと感じている。

## お問合せから実施の流れまで



三菱UFJリサーチ&コンサルティングは、  
御社の立場に立ち全力で問題解決にあたります。  
企画提案までは無料ですのでお気軽にご相談ください。

諸事情により、研修の受託をお断りさせていただくことがあります。

お問合せは…FAXまたはEメールにてお送りください。

三菱UFJリサーチ&コンサルティング ー企業内研修担当ー

|     |                          |                                      |
|-----|--------------------------|--------------------------------------|
| 東京  | 〒105-8501 東京都港区虎ノ門5-11-2 | TEL.03-6733-1058<br>FAX.03-6733-1019 |
| 名古屋 | 〒461-8516 名古屋市東区葵1-19-30 | TEL.052-307-1102<br>FAX.052-307-1126 |
| 大阪  | 〒530-8213 大阪市北区梅田2-5-25  | TEL.06-7637-1330<br>FAX.06-7637-1399 |

Eメールアドレス : kensyu@murc.jp

当社は三菱UFJフィナンシャル・グループの一員としてMUFG行動規範に基づき活動しています。

※ 本用紙をコピーしてお使いください。

## 人材育成支援に関するお問合せ

### 三菱UFJリサーチ&コンサルティング 企業内研修担当行

|          |     |      |  |
|----------|-----|------|--|
| 貴社名      |     |      |  |
| ご住所      | 〒 — |      |  |
| 連絡ご担当者   |     | TEL  |  |
| 所属部署・役員  |     | FAX  |  |
| Eメールアドレス |     | 従業員数 |  |
| 業 種      |     | 資本金  |  |
| お問合せ内容   |     |      |  |

※ ご記入内容に不備がある場合は、改めて内容確認のご連絡をさせていただく場合がございます。  
 ※ ご記入いただきました個人情報は、当社の「個人情報保護方針」および「個人情報の取り扱いについて」(<http://www.murc.jp/profile/privacy.html>)に従って適切に取り扱います。  
 ※ お預かりしている個人情報の開示、削除等のお申し出、その他お問合せにつきましては、P.40のお問合せ先までご連絡ください。  
 ※ お預かりした個人情報は、貴社の人材育成に関するご相談にのみ利用させていただきお預かりした個人情報を外部に預託することはありません。  
 ※ 諸事情により、研修の受託をお断りさせていただくことがあります。



東京 : FAX. 03-6733-1019  
 名古屋 : FAX. 052-307-1126  
 大阪 : FAX. 06-7637-1399