

学生から社会人としての意識と行動に
シフトチェンジする

新入社員 ビジネスマナー 研修



新入社員が周囲の人との信頼関係を構築し、活躍できる人材になるために。
相手のニーズを察する対応力と「相手の視点」を意識した基本のビジネスマナーを身につけます。



対応力を高める4ステップ

相手の視点に立つことの重要性を理解し、変化する相手の状況を「観察」し、相手の背景や心情を「想像」し、「行動」に移し、相手の反応を「確認」する4つのステップのサイクルを回すことで相手のニーズに応えることができます。
変化の激しいこれからの時代、ビジネスの現場だけではなく、接客やプライベートなどのあらゆる場面に活用できるメソッドです。



原辰徳「客室サービスでのおもてなしとは何か—サービス工学を基に客室乗務員の行動と内面を探り人材育成に生かす」
季刊誌『いくおふ』147号、pp.32-39 (2017)



基本プログラム

新入社員の心構えと職場のコミュニケーション	新入社員の心構えを確認し、社会人としての意識を醸成します。職場のコミュニケーションの基本である挨拶、返事と、報告・連絡・相談について学び、演習を通して実践につなげます。
「相手」との信頼関係を築くために	相手との信頼関係を築くことが個人や企業の成長のためには不可欠であることを学びます。客室乗務員の機内での取り組みをヒントとした「対応力を高める4ステップ」と「マナーの実践」の両方を体現することが、信頼関係構築に欠かせないことを理解します。
マナーの実践～4つの基本～	相手を大切に思う気持ちを適切に表すための基本マナー（表情・身だしなみ・立ち居振舞い・会話力）を演習を交えながら体得します。
自分の印象を把握する～印象マネジメント～	一人ひとりの第一印象が企業、組織のブランドイメージにつながることを理解します。動画撮影により自身の印象を把握し、他者からのアドバイスを受け、印象力アップにつなげます。
電話応対のマナー・Eメールのマナー	相手に好印象を与える電話応対のポイントを確認し、4ステップを取り入れた演習で、相手の状況に応じた対応力を学びます。Eメールやビジネスチャット使用時の注意点について確認します。
席次・名刺交換・訪問・来客応対のマナー	演習やワークを通して、ビジネスシーンで必要なマナーを確認し、実践につなげます。
まとめ～成長し続けるために～	個人や組織で、4ステップのサイクルを回し続けることが各々の成長、信頼につながることを理解します。

研修実施方法



講師派遣

2日間（6時間×2日）のプログラムをベースにお客様のご要望に合わせてプログラムをご提案いたします。

詳細は[こちら](#)





公開講座

東京（品川）・大阪（梅田）の弊社研修室とオンラインにて開催。「2日間」と「6時間」からお選びください。1名様から申込可能です。

2日間 詳細は[こちら](#)

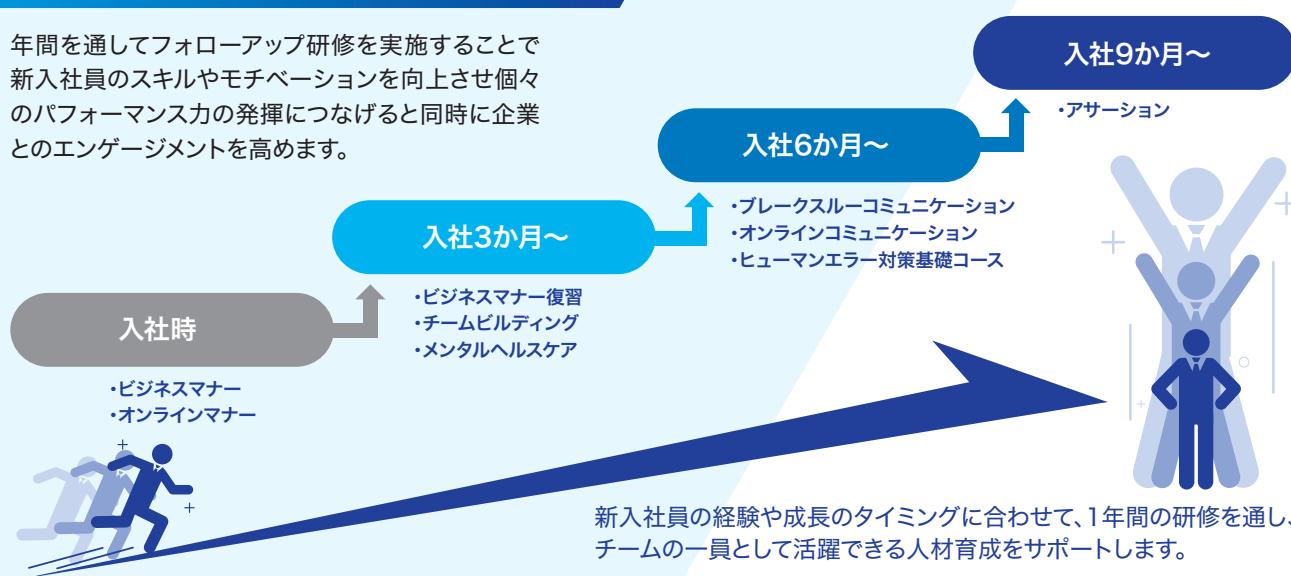


6時間 詳細は[こちら](#)



新入社員年間育成プラン

年間を通してフォローアップ研修を実施することで新入社員のスキルやモチベーションを向上させ個々のパフォーマンス力の発揮につなげると同時に企業とのエンゲージメントを高めます。



ANAビジネスソリューション株式会社

〒108-0074 東京都港区高輪4-10-18 京急第1ビル11階

営業時間 9:00-18:00 (土・日・祝・年末年始を除く)

 研修に関するお問い合わせは[こちら](#)

URL www.abc.jp

