



社員教育で他社との差別化を図る！

# 階層別 社員教育



# 階層別社員教育カリキュラム

## 研修カリキュラム

### 新入社員

**期待される役割** 社会人としての基本スキル、ビジネスマナーを身につける

【テーマ1】新入社員研修(ビジネスマナー研修)

【テーマ2】新入社員フォローアップ研修

### 一般社員

**期待される役割** 自立した担当者として業務・業績推進にあたる

【テーマ1】タイムマネジメント研修(時間管理術)

【テーマ2】コミュニケーション力強化研修

### 主任クラス

**期待される役割** 業務・業績推進の中心的存在として活躍する

【テーマ1】初任リーダー研修

【テーマ2】問題発見・問題解決研修

【テーマ3】プレゼンテーションスキル向上研修

### 課長クラス

**期待される役割** 組織の責任者としてチームマネジメントを実践する

【テーマ1】部下指導・コーチング研修

【テーマ2】労務管理研修

【テーマ3】人事考課者研修

【テーマ4】管理会計研修

### 部長クラス

**期待される役割** 部門・会社をリスクから守り、将来の事業展開にあたる

【テーマ1】経営分析研修

【テーマ2】戦略・中期計画策定研修

【テーマ3】リスクマネジメント研修

## 研修効果

### 事例1 組織の拡大と人材育成のギャップを埋めたA社

A社は、業歴10年の専門的サービス業。メイン取引先の急成長に伴い、A社の受託額も大幅にアップ。受託額の増加に合わせ社員を採用し、10年で社員数が約100名増加した。業務スキルを習得させることで精一杯で、ビジネスマナー・管理者としての基礎知識・リーダーシップなどの教育が全くできていなかった。

人事制度の整備と併せて、階層別の教育カリキュラムを整備。2年間で15回の研修を行い、全階層に対する一連の教育を行った。

#### 【成果】

- ①若年層の電話対応、あいさつ、報・連・相が良くなった
- ②主任クラスの後輩に対する指導、育成マインドが高まった
- ③管理者層の経営参画意識が高まり、数値に基づいた会話ができるようになった
- ④組織内のコミュニケーションが良くなり、会議が活性化した

### 事例2 ワントップ経営から組織経営への移行に成功したB社

B社は、業歴30年の設備工事会社。現社長が35歳で創業した会社で、社長によるトップダウン経営であった。社長が65歳になったこともあり、息子に社長の座を譲ることにしたが、経営手腕について不安があった。これまでのトップダウン方式の経営では立ち行かなくなると判断した現社長は、幹部層による合議型経営体制への移行を決心した。

部長、役員の幹部層に対して、マーケティング、経営計画、論理的思考など、正しい経営判断に必須となる研修を5回実施し、幹部層の意識一体化と適切な意思決定を行える体制を整備した。

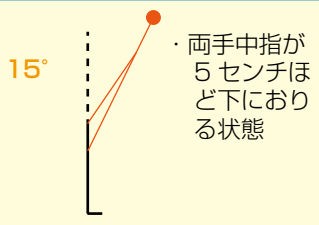
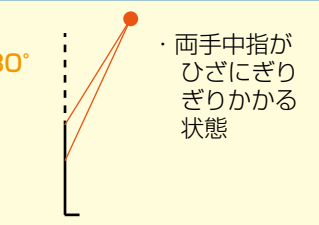
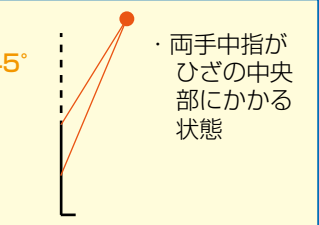
#### 【成果】

- ①幹部層の危機感と新社長を支援するという意識が非常に高まった
- ②共通の知識を身につけたことで同一の価値基準で議論できるようになった
- ③新社長に対するプレッシャーが軽減され、社長交代の負荷が少なくなった
- ④知識を持った幹部層の判断が適切になり、部下からの信頼が増した

# 1 新入社員向け研修

## 1-1 『新入社員研修(ビジネスマナー研修)』

- ① 社会人としての心構え
  - (1) 社会人と学生の違いは何か
  - (2) 企業経営の仕組みを知る
  - (3) 社会人にふさわしい身だしなみ
- ② 人と会う時のビジネスマナー
  - (1) あいさつの基本、3つのお辞儀の使い分け
  - (2) 名刺交換の仕方
  - (3) 正しい席次を理解する
  - (4) 敬語の基本「尊敬語」「丁寧語」「謙譲語」
  - (5) 電話対応の基本
- ③ ビジネス文書のマナー
  - (1) 手紙、はがき、連絡文書の基本形をマスターする
  - (2) 電子メールのマナー
- ④ 社内コミュニケーションの基本
  - (1) 先輩、上司からの指示の受け方
  - (2) 「報告」「連絡」「相談」はなぜ必要か
  - (3) 周りから信頼される自分になるためのポイント

| 名称     | 草礼 (会釈)                                                                                                                           | 行礼 (おじぎ)                                                                                                                  | 真礼 (ていねいなおじぎ)                                                                        |
|--------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|
| 姿勢の見本  |                                                |                                        |  |
| いつ使うのか | <ul style="list-style-type: none"> <li>● おはようございます</li> <li>● ありがとうございます</li> <li>● いらっしゃいませ</li> <li>● いつもお世話になっております</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>● 恐れ入ります</li> <li>● 少々お待ち下さいませ</li> <li>● お待たせいたしました</li> <li>● 失礼いたします</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>● 大変申し訳ございませんでした</li> </ul>                   |

## 1-2 『管理者の責任能力を高める』

- ① 入社後6ヶ月の振り返り
- ② ビジネスマナー 応用編
  - (1) 客先、取引先訪問時の基本ステップ
  - (2) クレーム電話に対する正しい初期対応法
- ③ ビジネス文書 応用編
  - (1) 社内文書、取引先への文書作成
- ④ ビジネスコミュニケーション
  - (1) 好感を持たれる「聞き方」「話し方」

# 2 一般社員向け研修

## 2-1 『タイムマネジメント(時間管理)研修』

- ① タイムマネジメントの基本  
上手なスケジュールの立て方
  - (1) 時間管理の重要性が高まっている理由
  - (2) 時間管理の3つの要素と  
スケジュールリングの2要素
  - (3) スケジュール管理に役立つツールの活用
- ② 仕事の進め方「5つの原則」を  
実践する
  - (1) どの仕事にも普遍的に適用できる  
「仕事の進め方5原則」の実践方法
- ③ その日一日を最大限有効に使う  
時間術
  - (1) 「防衛の30分」活動の勧め
  - (2) 午前と午後の仕事の振り分け方
  - (3) 「やることリスト」の重要性と作り方、使い方
- ④ 自分の時間を増やすための時間管理法
  - (1) 仮説志向(段取り8分)の仕事の進め方を  
実践する
  - (2) 論理的思考に役立つ思考ツールの使い方
  - (3) 自分でやる仕事、やってもらう仕事の仕分け方

## 2-2 『コミュニケーション力(営業力)強化研修』

- ① コミュニケーションの基本となる心の動きを知る
  - (1) メラビアンの人関係法則、ザイアンスの熟知性の法則
  - (2) 相手の心のバリアーをどのように取り払うか
- ② 相手との位置関係でコミュニケーションが変わる
  - (1) 相手との適切な距離、位置の作り方
- ③ 上手な話の聞き方
  - (1) 聞き方の基本は「3つのK」によるペーシング
  - (2) 話し上手は聞き上手、聞き上手は質問上手
- ④ 話の進め方、話法の基本形
  - (1) イエスセット法、クッション話法、イエスアンド法
  - (2) リフレクティング話法、キャリブレーション
  - (3) 主導権を取るべきとき、取るべきではないとき



# 3 主任・リーダークラス社員向け 研修

## 3-1 『初任リーダー研修』

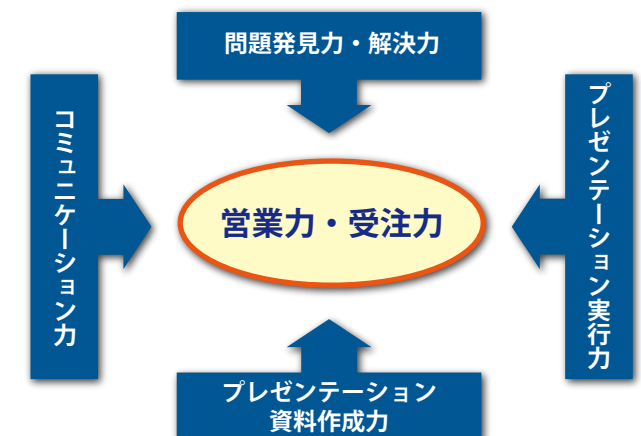
- 1 リーダーに求められる役割を理解する
  - (1) 業績推進、業務管理、後輩・部下の指導がリーダーの3大責務
  - (2) リーダーに求められるは「人間性」と「能力」
- 2 リーダーが人心をつかむための「人間性」の高め方
  - (1) 自分自身の人間性の成長レベルを客観視する（事前調査実施）
  - (2) 自己の人格形成の過程を振り返り、自己革新につなげる
  - (3) 人間性を高める4つの基準行動の実践
- 3 リーダーに求められる「能力」の開発法
  - (1) リーダーに求められる能力は「意思決定力」と「コミュニケーション力」
  - (2) 意思決定力強化に必要な「専門業務知識」と「マネジメント知識」
  - (3) コミュニケーション力強化に役立つ「部下・後輩のタイプ別コミュニケーション法」

## 3-2 『問題発見力・解決力強化研修』

- 1 問題の本質へのアプローチ
  - (1) 問題の3つの類型を知る
  - (2) 問題の「手段」「制約条件」「プロセス」における問題点への分解法
- 2 問題の整理と解決策への展開法
  - (1) 「手段」「制約条件」「プロセス」のどこから手を打つべきか
  - (2) 解決策の優先順位の付け方
- 3 問題解決に役立つ思考ツールの活用方法
  - (1) ロジックツリー、マトリクスなどの思考方法
  - (2) QC7つ道具の活用法
- 4 チームの知恵を引き出すディスカッション手法
  - (1) ブレーンストーミングとKJ法の組み合わせによるディスカッション法
  - (2) ミーティングでの議論「拡散」と「収束」に使うファシリテーション

## 3-3 『プレゼンテーション スキルアップ研修』

- 1 よいプレゼンテーションの前提条件を知る
  - (1) なぜプレゼンテーションを行うのかを理解する
  - (2) プレゼンテーションに必要な4つの力
  - (3) 現状の問題点を整理するための論理思考を身につける
- 2 問題発見、問題解決のスキルを身につける
  - (1) 顧客、自社が抱えている問題を問題点に分解する
  - (2) 問題解決策の整理方法
  - (3) 解決策の優先順位をつける

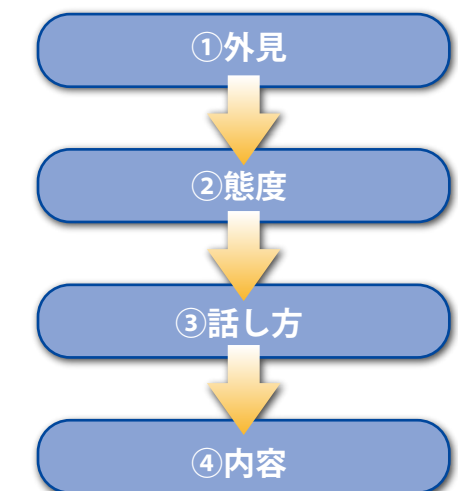


## 3 プレゼンテーション資料の作り方

- (1) 伝えたい情報を整理して構造化する
- (2) 情報伝達のための3つのポイント
- (3) 提案書、企画書作成の基本構造を理解する
- (4) プレゼンテーション①  
～基本フォーマットの活用法～
- (5) プレゼンテーション②  
～プランニングシートの活用法～

## 4 成功するプレゼンテーションの実践方法

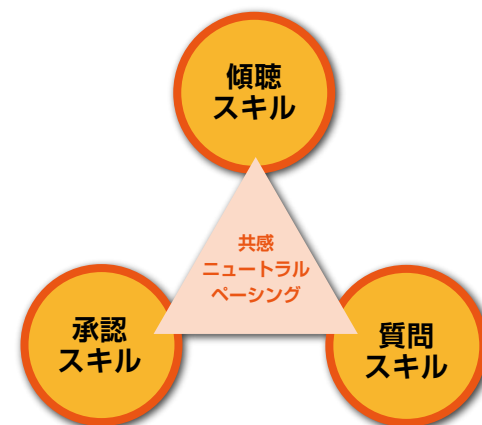
- (1) プレゼンテーションの3種類とそれぞれの対応ポイント
- (2) プレゼンテーションの準備と心構え
- (3) グループプレゼンテーション成功の5つのポイント
- (4) 社内での事前リハーサルの行い方



# 4 課長クラス(管理者)向け研修

## 4-1 『組織を活性化させる「しつけ」と「コーチング」』

- 1 規律ある組織作りの基本は「しつけ」から始まる
  - (1) 「挨拶」の徹底方法
  - (2) 「掃除」の効用とそのしつけ方
- 2 管理者自身を振り返る
  - (1) 自己の管理スタイル、部下に映る自分を知る
  - (2) 部下の4つの類型とその類型別の対応法
- 3 部下の「やる気」を高めるコーチングスキル
  - (1) コーチングの3つの基本姿勢
  - (2) コーチングスキル「傾聴」「質問」「承認」の習得
- 4 チームの士気を高める組織コーチング
  - (1) 思考の枠を広げる「よい質問」の投げかけ方
  - (2) チーム構成員同士の協力関係を強化するミーティングの仕掛け方

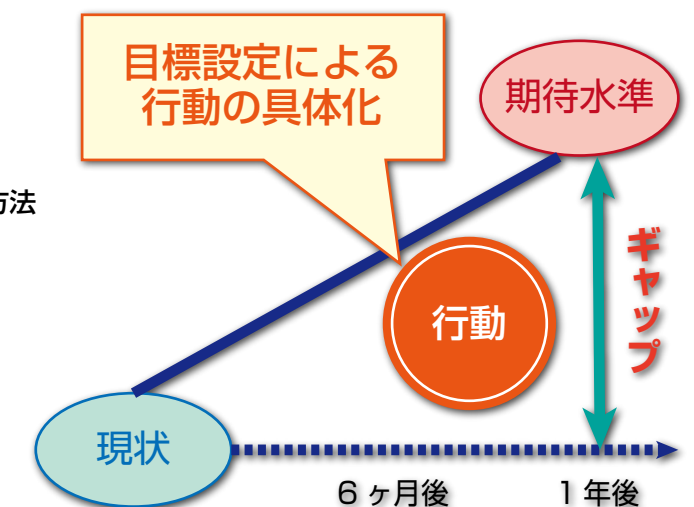


## 4-2 『労務管理の基礎知識』

- 1 勘違いしやすい労働基準法のポイント
  - (1) 労働基準法上の始業概念と日頃の部下指導の留意点
  - (2) 時間外労働は「上司」の指示で行わせる
  - (3) 「代休」と「振替休日」の違い ほか
- 2 部下に対して「言ってはいけない」言葉
  - (1) パワーハラスメントに該当する言葉
  - (2) セクシャルハラスメントに該当する言葉
  - (3) 社員の退職後にトラブルになる例
- 3 部下のメンタルヘルスに対する配慮
  - (1) メンタルヘルス不全の兆候として見られる言動
  - (2) メンタルヘルス不全が発生した場合の対応法
- 4 トラブル社員への対処法
  - (1) 協調性が低く会社批判が多い社員に対する対応
  - (2) すぐに法律を引き合いに出す社員への対処法 ほか

## 4-3 『人事考課者研修』

- 1 自社の人事考課の仕組みを理解する
  - (1) 昇給昇格評価、賞与評価の仕組み
  - (2) 評価項目の正しい理解
- 2 人事考課の基本セオリーの習得
  - (1) 人事考課の正しい3ステップ
  - (2) 人事考課者の特性による考課エラーの排除方法
  - (3) DVDによるケーススタディー
- 3 目標管理・面接の行い方
  - (1) 目標管理は適切な目標設定で成否の9割が決まる
  - (2) 部下のやる気を引き出す目標面接の行い方
  - (3) フィードバック面接の行い方



※人事考課者研修は、貴社の人事考課制度に準拠した形で対応します。

## 4-4 『財務・管理会計研修』

- 1 決算書の基礎とその見かた
  - (1) 貸借対照表、損益計算書、キャッシュフロー計算書の基本
  - (2) 制度会計と管理会計の違い
- 2 財務分析と問題抽出の行い方
  - (1) 実数分析と比率分析の違い
  - (2) 実数分析による将来予測の行い方
  - (3) 比率分析による「強み」「弱み」の整理法
- 3 管理会計知識を年度計画、年度目標設定に役立てる
  - (1) 固定費、変動費、損益分岐点で必要利益を算出する方法
  - (2) 管理会計で収益改善のポイントを見つけ出す方法
  - (3) 「結果指標」「要因指標」の視点で業績管理フォーマットを整備する

# 5 部長クラス(幹部・役員)向け研修

## 5-1 『自社の経営課題を設定する経営分析研修』

### 1 なぜ自社の経営分析が必要なのか

### 2 経営分析の基礎となる財務分析

- (1) 実数分析で将来予測を立てる
- (2) 比率分析でライバル他社との違いを認識する
- (3) 財務上の課題整理方法

### 3 自社の組織力・人材力分析

- (1) 社内アンケート、外部機関によるアンケート調査の実施でモラルを把握する
- (2) K D調査の活用で組織構成員の成熟度を見る
- (3) 賃金制度、評価制度分析の行い方

### 4 マーケティング・営業機能分析

- (1) 商品ライフサイクルの視点からの分析法
- (2) 「強み」「弱み」分析の実践方法

### 5 情報機能分析

- (1) 業績管理体制の点検方法
- (2) 会議システムの理想形と自社の実態比較

## 5-2 『戦略策定・中期経営計画策定研修』

### 1 戦略策定・中期経営計画策定の基本ステップ

### 2 S W O T 分析と基本戦略の立案

- (1) 自社を取り巻く環境分析は「P E S T」と「4 P」の視点で行う
- (2) 内部環境分析は「人材」「ノウハウ・商品」「財務」「情報機能」で行う
- (3) S W O T 分析から基本戦略への展開方法

### 3 ライバルとの競争に打ち勝つ差別化要因の作り方

- (1) 中小・中堅企業の戦略は差別化しかない
- (2) 「模倣されにくい」差別化は集中化から生まれる

### 4 戦略の中期経営計画への落とし込み方

- (1) 中期経営計画の基本形を知る
- (2) 数値計画、活動計画、部門別計画の立て方

### 5 中期経営計画と年度計画の関係

- (1) 中期経営計画は「戦略計画」、「年度経営計画」は戦術計画と位置づける
- (2) 数値計画、活動計画、部門別計画の立て方
- (3) P D C A サイクルの回し方

## 5-3 『リスク管理体制構築研修』

### 1 企業が抱えるリスク要因にはどのようなものがあるか

- (1) なぜプレゼンテーションを行うのかを理解する
- (2) プレゼンテーションに必要な4つの力
- (3) 現状の問題点を整理するための論理思考を身につける

### 2 「経理・財務」に関するリスクとその対策

- (1) 現金、小切手、手形に関するリスク
- (2) 銀行取引に関するリスク ほか

### 3 「販売・営業」に関するリスクとその対策

- (1) 取引先の与信管理に関するリスク
- (2) 在庫に関するリスク
- (3) 架空売上に関するリスク

### 4 コンプライアンス確保に向けた最新法令への対応ポイント

- (1) 情報保護・公益通報者保護に関する取り組み方
- (2) 労働関連法規に対する対応法

