

ビジネスマナー研修

～企業価値が向上するコミュニケーションを考える～

研修の目的

社会における個の尊重はこれまで以上に重要性を増し、個の多様性に社会は適応しなければならない時代へと変わりつつあります。

それは同時に、個の集合体である組織や顧客の多様性をも意味しています。

これら多様性への企業の対応によっては信用問題、企業の存続を脅かす事態にまで発展することもあります。

このような社会であるからこそ企業としての人格形成は重要であり、その人格形成において「ビジネスマナー」（社会人としての心得）は必要不可欠な要素です。

本研修では、ビジネスマナーの存在意義を理解し、社会人としてあるべき人格形成に必要な知識や経験を得ることに重きを置いています。そして、それらが従業員の社会的コミュニケーションに反映されること、つまりは、企業価値向上につながるコミュニケーションを促進することを目的としています。

研修カリキュラム

Session1	マナーの本質	概要編
Session2	内部交流におけるマナー	詳細編
Session3	外部交流におけるマナー	
Session4	マナーのコントロール	改善編
Session5	無意識のコントロール	
Session6	国際社会におけるマナー	時事編
Session7	情報社会におけるマナー	

研修カリキュラム詳細

Session	詳細
Session1 マナーの本質	ビジネスマナーの本質について考えます。ビジネスマナーのとは何か、その目的は何か、その対象は何の理解を深めます。
Session2 内部交流におけるマナー	職場・オフィスなど組織内部における基本的マナー上のルールが存在します。しかしながら、それらルールに沿った言動が行えず問題が発生することが現実として起こります。この原因について議論します。
Session3 外部交流におけるマナー	組織外部と接する際のマナーについて考えます。基本的な敬語やビジネス会話、接客のマナーが外部組織に対してどのように作用し、影響を受けるのか、そして、どうあるべきかについて議論します。
Session4 マナーのコントロール	マナーの属人性について考えます。その性質上、マナーは人、環境によって変化します。ビジネスパーソンが日々受ける影響を理解しつつ、いかにしてコントロールし、礼節あるマナーに反映させるかを議論します。
Session5 無意識のコントロール	マナーの属人性の中でも、無意識下で行う判断に基づく言動について考えます。無意識下の判断を疑似体験しながら、そのコントロールについて議論します。また、目標設定の重要性から潜在的な問題についても議論します。
Session6 国際社会におけるマナー	顧客だけでなく組織においても国際化が進んでいます。文化や慣習の違いで発生するミスコミュニケーションを理解することで、国際社会においても意思疎通を図るためには、どうあるべきかについて議論します。
Session7 情報社会におけるマナー	デジタルコミュニケーションに潜むトラブルが発生する原因を理解することで、それを避けるためのデジタルマナーについて議論します。

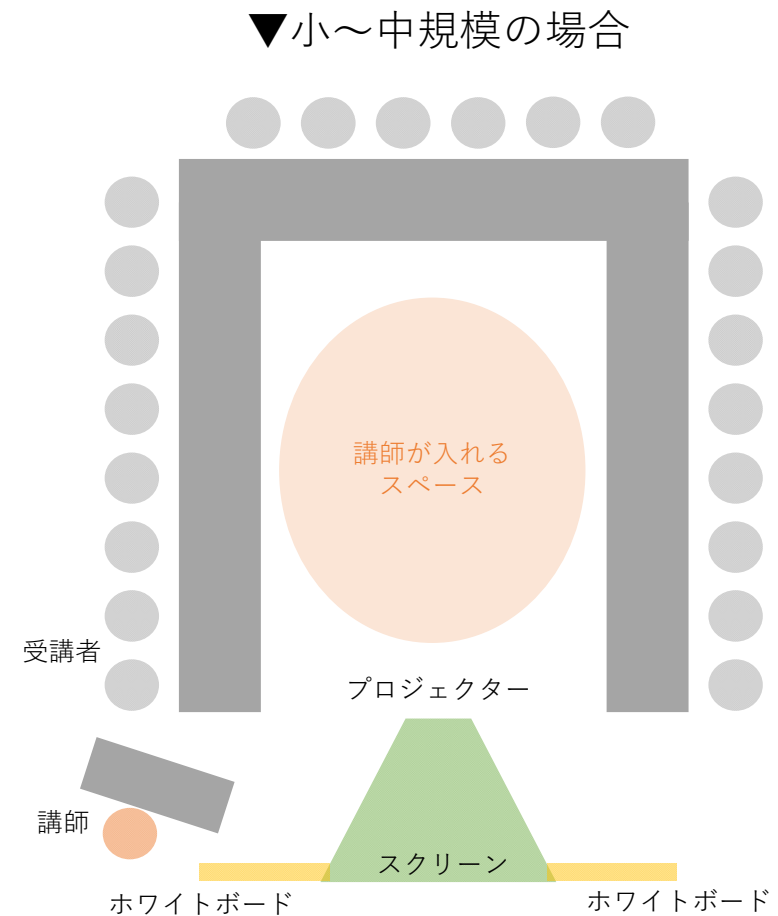
研修室レイアウト

・受講者間のディスカッションを積極的に促すため、『コの字型』のレイアウトで研修を実施します。

・講師はコの字型の中央部分とホワイトボードを行き来するので、講師が入れるスペースの確保が必要です。

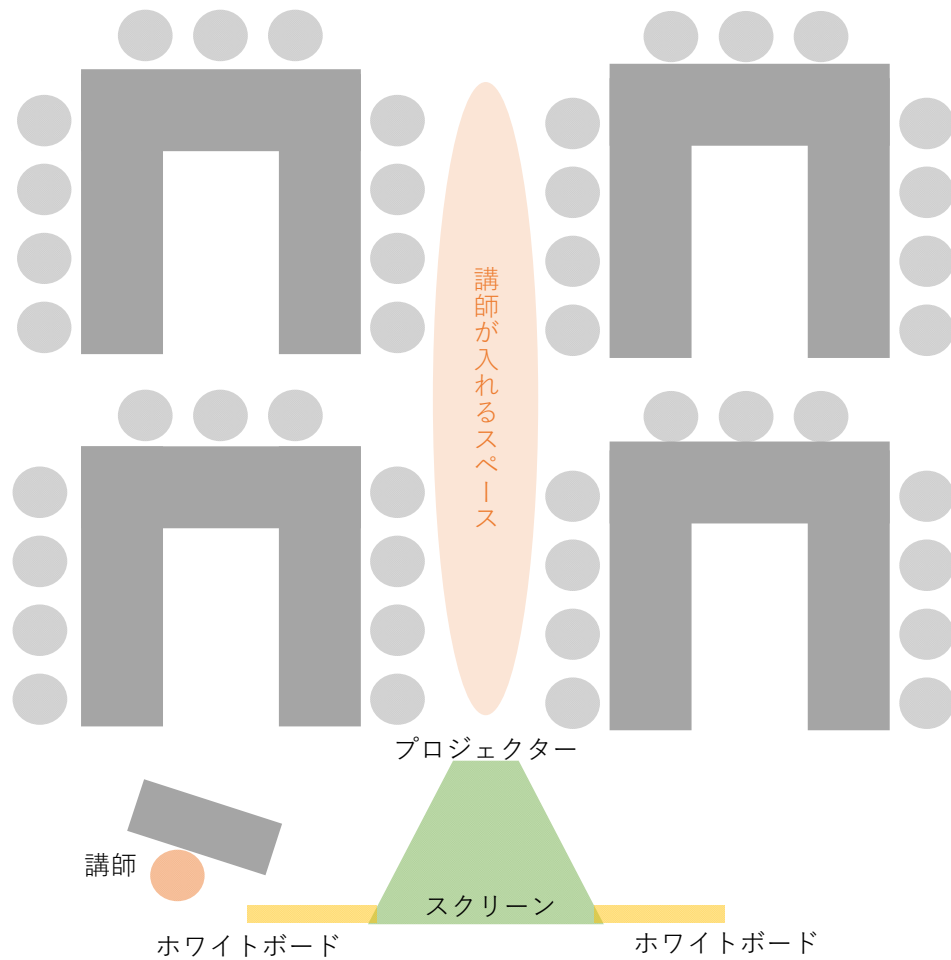
・研修室の形（縦長・横長など）と受講者の人数に合わせて、次の3つのレイアウトを参照ください

- ▶小～中規模のレイアウト
- ▶中～大規模（横長）のレイアウト
- ▶中～大規模（縦長）のレイアウト

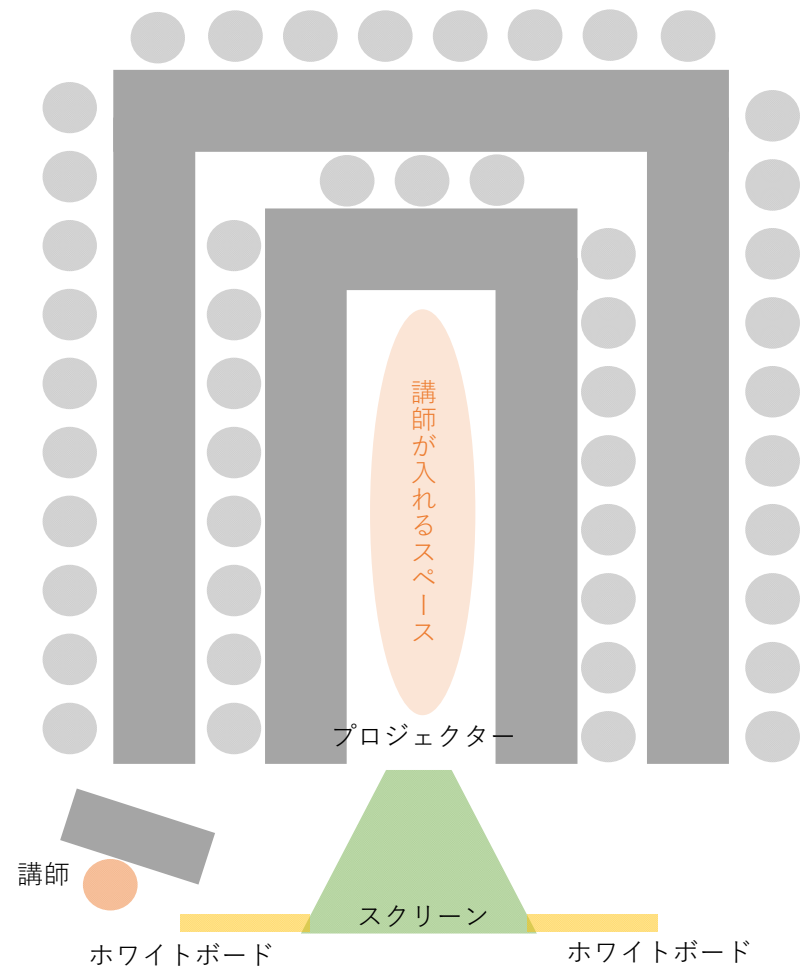


研修室レイアウト

▼中～大規模（横長）の場合



▼中～大規模（縦長）の場合



ご準備頂きたいもの

No.	準備物	期日	個数	詳細
1	研修会場	当日	1部屋	会場はコの字型でご準備下さい。
2	受講者名簿	当日	1枚	フルネーム、所属部署、入社年月を記載下さい。
3	座席表	当日	1枚	ネームプレートでも可。
4	ホワイトボード	当日	2式	黒板でも可。 2式が難しければ、1式でも構いません。
5	マーカー	当日	2式	3色ご用意下さい。(黒、赤、青) 2式が難しければ、1式でも構いません。
6	プロジェクター スクリーン	当日	1式	モニターでも可。 講師PC接続は、HDMIとアナログともに可能です。
7	講師用演台	当日	1式	無ければ机をご用意下さい。
ー	研修用資料	当日	人数分	研修中と研修後に講師より分けてお渡しします。