



# 新入社員研修

# ● オリエンテーション

## プログラムの流れ

	内 容
	<ol style="list-style-type: none"><li>1. オリエンテーション<ul style="list-style-type: none"><li>・ 受講にあたっての5つの約束事</li></ul></li><li>2. 学生から社会人への意識転換<ul style="list-style-type: none"><li>・ 学生と社会人の違い／社会人としての心構え</li><li>・ 新人に期待すること</li><li>・ 社会人としての自覚</li><li>・ 職場でのルール</li></ul></li><li>3. 第一印象の重要性、印象管理<ul style="list-style-type: none"><li>・ なぜビジネスマナーが必要なのか？</li><li>・ 第一印象・視覚的要素の重要性</li><li>・ 好印象を獲得するための身だしなみ</li><li>・ 挨拶・笑顔の効用</li><li>・ 明るい表情・笑顔の作り方</li><li>・ 正しい姿勢・お辞儀のしかた</li></ul></li><li>4. 来客対応の基礎／基本<ul style="list-style-type: none"><li>・ 受付のポイント</li><li>・ ご案内のマナー</li><li>・ 名刺交換</li><li>・ 上座・下座の知識</li><li>・ 余韻を残すお見送り</li><li>・ 来客対応ショートロールプレイング</li></ul></li><li>5. 訪問対応の基礎／基本<ul style="list-style-type: none"><li>・ 訪問する際のマナー</li><li>・ 会話のマナー</li><li>・ 退出の心得（終了時・退出時のポイント）</li><li>・ 訪問対応ショートロールプレイング</li></ul></li><li>6. 電話対応の基礎／基本<ul style="list-style-type: none"><li>・ 電話対応のマナー</li><li>・ 接遇用語自己チェック</li><li>・ 受け方とかけ方のポイント</li><li>・ 明るい社名の名乗り方／ロールプレイング</li></ul></li></ol>

# ● 学生から社会人への意識転換

## 学生と社会人の違い／社会人としての心構え

学生	社会人
<p>本質：知識を知る（教養を高める）。</p> <p>社会的責任：社会に保護されている。</p> <p>社会的立場：親や先生の指導を受ける。</p> <p>収入：知識を得るために授業料などを支払う。アルバイト収入にとどまる。</p> <p>必要能力：記憶力、理解力。</p> <p>必要資質：順応性、素直さ。</p> <p>評価基準：学校のテストで成績順位と合否が決まる。</p> <p>時間・休日：比較的自由に時間が使える。 夏・冬・春の休みがある。 平日でも休める。</p> <p>協力関係：一人で学習ができるところ。</p> <p>学歴、経験：卒業年次がものをいうところ。</p> <p>指導者：教師。</p> <p>ユーザー：自分が顧客の立場が多い。</p> <p>対人関係：同世代との付き合い。 話の合う仲間同士の付き合い。</p> <p>自己啓発：自分の成長に対して教師や親のフォローがある。</p>	<p>本質：知識を応用し、成果を生む。</p> <p>社会的責任：自分の行為に責任を持つ。</p> <p>社会的立場：会社の仕事を通じて 経済社会に貢献する。</p> <p>収入：成果を出した見返りに報酬を頂く。 お客様満足の見返りの報酬。</p> <p>必要能力：実行力、説得力、創造力。</p> <p>必要資質：責任感、協調性、積極性、 自立性。</p> <p>評価基準：一定期間の自分の実行した仕事の 結果を自己評価し、これが 給与、賞与、昇格に反映される。</p> <p>時間・休日：勤務中は私事時間に厳しく 制限され、効率第一。 よほどのことがないと平日は 休めない。</p> <p>協力関係：チームでなければ仕事の できないところ。</p> <p>学歴、経験：能力、役割の成果がものを いうところ。</p> <p>指導者：上司、先輩。</p> <p>ユーザー：顧客第一主義。顧客に感謝 されるように仕事をする。</p> <p>対人関係：異世代との付き合い。上下・横 の異なった経歴の人たちとの 付き合い。</p> <p>自己啓発：自ら計画をたて、自ら実行し、 その結果に自ら責任を持つ。</p>

## 新人に期待すること

- (1) 元気に挨拶をする
- (2) 笑顔で接する
- (3) 人の話をきちんと聴く、メモをとる
- (4) 気持ちのよい返事をする
- (5) 丁寧な言葉を活用する
- (6) 積極的に質問する（分からないことをそのままにしない）

## 社会人としての自覚

- (1) 企業目的を自覚する
- (2) コスト意識を持つ
- (3) 協力意識を旺盛にする
- (4) コミュニケーションを密にする（自らコミュニケーションをとる）
- (5) 会社の規則、ルールを守る

MEMO

## 職場でのルール

一人ひとりが業務を遂行し、企業として業績を伸ばすには、職場での人間関係が非常に重要です。立場や年齢の違う人たちと良いコミュニケーションを構築するためにも、職場でのエチケット・マナーを守りましょう。

### 《出勤時》

- (1) 1日の始まりは「明るい挨拶」からスタートする
- (2) 職場やビルの管理、清掃をしてくださる方にも感謝の気持ちを込めて挨拶をする
- (3) 始業時には、すぐに仕事が始められるよう準備しておく
- (4) 1日の仕事の手順を確認する
- (5) 途中で電車の遅れや交通事故等が起きたときには、速やかに連絡をする

### 《工作中》

- (1) 職場にふさわしい身だしなみを心がける
- (2) 公私のけじめをつけ、私語を慎み仕事に集中する
- (3) 私用電話・私用メールは避ける
- (4) 机には必要なものだけを置き、整理整頓を心がける
- (5) 外出するとき、会議や打合せなどで離席するときは、行き先、用件、所要時間、連絡先を明確にして告げる
- (6) 社外では節度ある行動をとる
- (7) 会社の備品・用品の無駄使いは避け、貸与品は大切に扱う
- (8) 廊下は横に広がらないようキビキビとした動作で歩く
- (9) エレベーター、洗面所、給湯室など公共の場での無用なおしゃべり、噂話はしないようにする
- (10) 廊下で追い越したり、すれ違うときは会釈をする
- (11) 名札やIDカードは所定の位置につけ、自覚ある行動を心がける
- (12) 更衣室、洗面所は他の人への思いやりを忘れず清潔に使用する
- (13) ゴミの分別、喫煙場所のルールなど、社会人として責任のある行動を心がける