

# DB-COOP 組合研修事業の 新入社員研修 共同開催について



株式会社 **ファイブスターズ アカデミー**

URL: <http://www.5stars.co.jp>

はじめまして、私は研修会社



株式会社 **ファイブスターズ アカデミー**

URL: <http://www.5stars.co.jp>

**京井 雄一郎** と申します

どうぞよろしくお願ひいたします

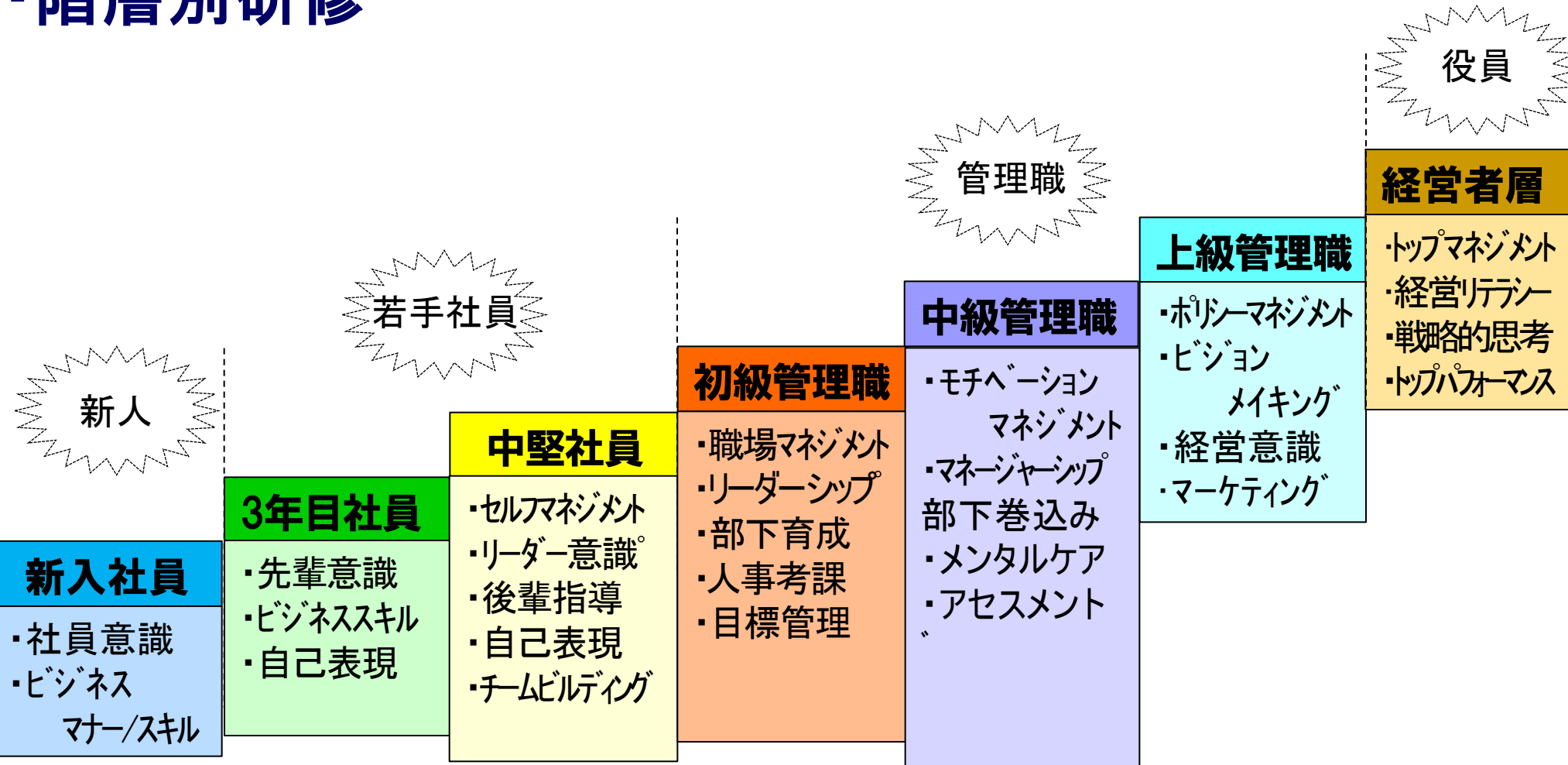


# ■ 会社概要

会社名	株式会社ファイブスターズ アカデミー FiveStars Academy Co., Ltd.
設立	2003年4月15日
所在地	〒105-0004 東京都港区新橋2丁目12番17号 新橋 I-Nビル 4階
連絡先	電話番号: 03-3500-1686 / FAX番号: 03-3500-1687
代表者	代表取締役: 足立佳子 (講師名 足立好穂)
役員	専務取締役: 尾花 彰 取締役: 村上 徹 監査役: 足立良作
資本金	3,000万円
取引銀行	三菱東京UFJ銀行 新橋支店
事業内容	<ul style="list-style-type: none"><li>●教育・研修関係 各種社員研修 / 育成教育の企画、立案、実施 各種教育講座 / セミナーの企画、立案、実施 採用活動 / 入社前教育の企画、立案、支援、実施</li><li>●コンサルティング関係 経営関係全般に関するコンサルティング 人事制度 / 評価システムに関するコンサルティング 社内メンタルヘルス サポートカウンセリング</li><li>●コーディネート関係 著名人講演会コーディネート 公開講座 / 各種イベント等 コーディネイト 教室 / 研修会場などスペース コーディネイト</li></ul>



## ・階層別研修



## ・テーマ別研修

コミュニケーション関連	科学的コミュニケーション、世代ギャップ、EQコーチング、話し方
顧客対応関連	CS, 接遇、クレーム対応、潜在クレーム解消、ハードクレーム、他
センター対応関連	コールセンター基本、コールセンタースキル、モニタリング、メールセンター、他
営業関連	科学的営業セミナー、商談力アップ、折衝力、同行営業力、他
ビジネススキル関連	論理的思考、問題解決力、ビジネス文書、プレゼン、ファシリテーション、他
指導力スキル関連	メンター養成、インストラクター研修基本、インストラクター応用、他
モチベーション関連	モチベーションアップ、本気人間養成、セルフイノベーション、他
メンタルヘルス関連	メンタルヘルス、メンタルマネジメント、ストレスフリー、他
キャリア関連	キャリアデザイン、ライフデザイン、他
その他	発想力強化、リスクマネジメント、コンプライアンス、人事労務、他

※ご希望により、各コンテンツの組み合わせもいたします

## ● 新人セミナー:「新入社員を**即戦力**に！」

### 1. 事前研修

入社前の3月に研修実施  4月からの即戦要員に！

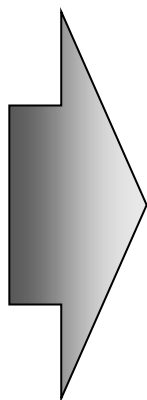
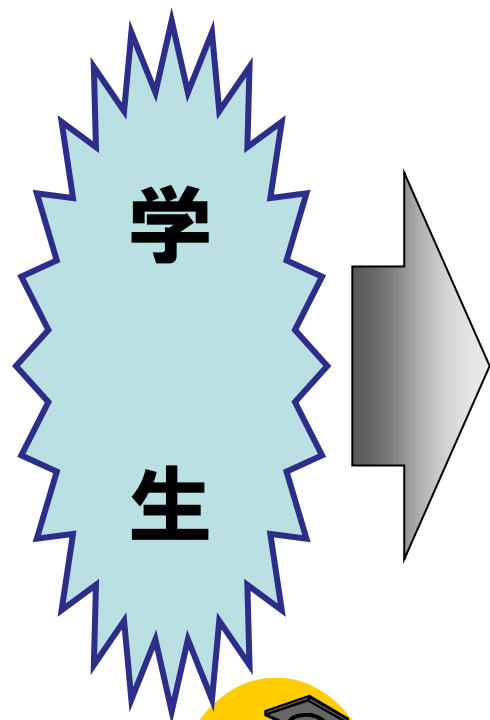
### 2. 実用ビジネスマナー&スキル

個人指導と徹底演習  実践テクニックの習得！

### 3. 常駐先コミュニケーション構築

顧客への好感表現  待機要員ゼロ！

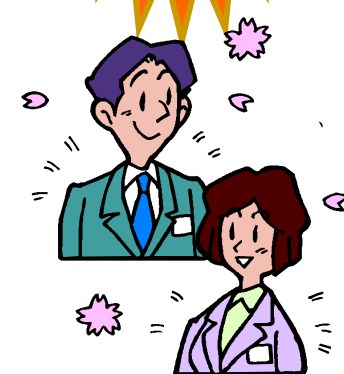
## ◇ 研修のフロー



ビジネスマインド研修

ビジネスマナー研修

ビジネススキル研修



# ■ 新入社員研修 全体の構成

## ◇ 効果的3ステップ方式

### 1. ビジネスマインド研修 : 意識変革

- ・ 学生意識の払拭と社会人意識の構築
- ・ 経営理念に則った社員意識の構築

### 2. ビジネスマナー研修 : 行動変容

- ・ 社会人として身につけるべき基本行動の実践
- ・ 社員として身につけるべき職場行動の実践

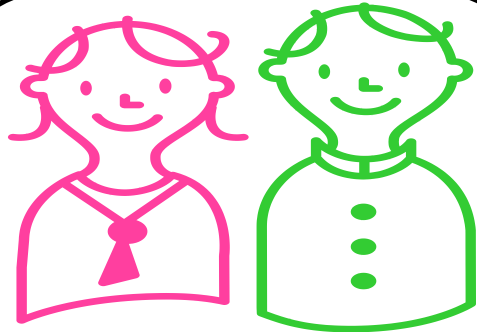
### 3. ビジネスキル研修 : 知識・技能の習得

- ・ 「話す」「聞く」「書く」の三大基本能力の強化
- ・ 「発想力」の強化



## 1) 学生意識の払拭

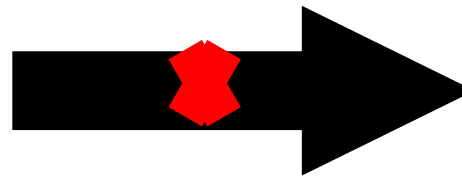
### 学生



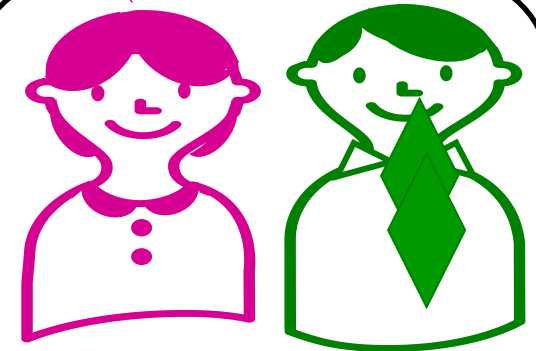
授業料を払う  
同世代の人たち  
お客様

サービスされる

1. **お金**の流れが違う
2. 付き合う**人たち**が違う
3. 置かれる**立場**が違う



### 社会人



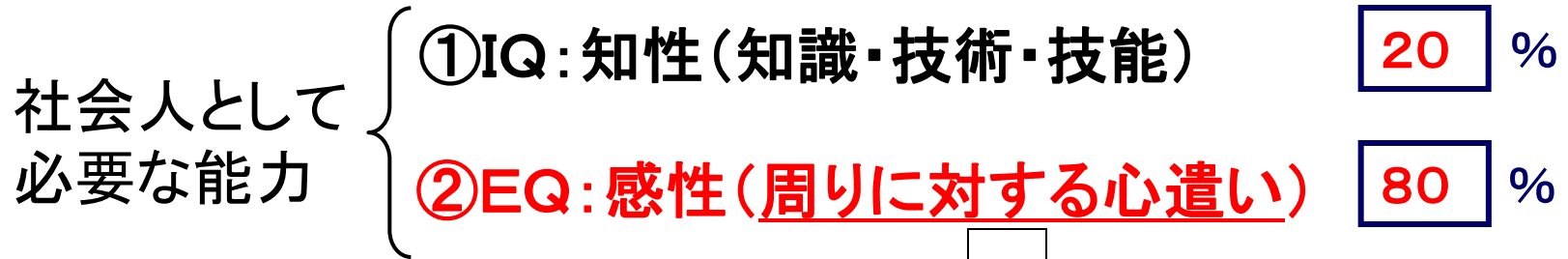
給料をもらう  
異世代の人たち  
お客様に対応する

サービスする

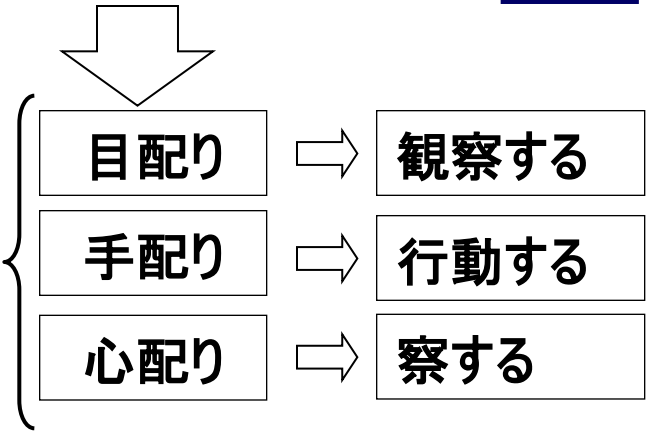
**学生のままでは通じない！**

## 2) 社会人意識の構築

・ダニエル・ゴールマン博士



**コミュニケーション能力**



社会人として周りの良い人間関係を構築する

## 1) 社会人としての基本行動

- ・第一印象の重要性
- ・表情づくり、言葉遣い、身だしなみ
- ・立ち方、おじぎ、あいさつ



## 2) 社員としての職場行動

- ・業務遂行マナー: G・PDCA、指示の受け方、報告の仕方
- ・対人応対マナー: 案内、席次、名刺交換、お見送り
- ・電話応対マナー: 受け方、かけ方、取り次ぎ方



## ・【2日間コース／1日目】

時間	内容	ねらい
09:00	<p><b>■オリエンテーション</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・講師自己紹介／受講生自己紹介</li> <li>・アイスブレイキングゲーム</li> <li>・導入レクチャー:「今、求められる社員像とは？」～自律的社員としての自覚</li> </ul>	<p>★研修の雰囲気づくりの為に、自己紹介とゲームで研修の場づくりを行う。(アイスブレイキングゲーム: サインゲーム)</p> <p>★多様化の時代の自律的社員の姿を認識する。</p>
12:00 昼食	<p><b>1. ビジスマインド(1)～学生意識の払拭</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1)なぜ働くの?～「物質」→「夢」</li> <li>2)学生と社会人の違い～「学校組織」→「企業組織」</li> <li>3)会社で働くということ～「コスト意識」×「時間管理」×「自己啓発」</li> </ol> <p style="text-align: right;">【グループ討議・演習・発表】</p>	<p>★学生と社会人との決定的な違いは「お金の流れ」であることを認識させる。学生時代は学校から「お客様」扱いされていたことを理解し、今後は立場が変わることを知る。そのような状況で会社で働くということは、大きな意識変革と行動変容が伴うことを周辺環境から学ぶ。</p>
13:00	<p><b>2. ビジスマインド(2)～社会人意識の構築</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1)職場で求められる能力～「IQ」→「EQ」</li> <li>2)職場コミュニケーション～チームワーク</li> <li>3)社会人としての自覚～周りから見られている意識</li> </ol> <p style="text-align: right;">【グループ討議・演習・発表】</p>	<p>★また社内、社外で色々な人と接するときには「EQ」という心遣いが大切であることを行動心理学的に学ぶ。さらに、仕事は一人で遂行するものでなく、職場というチームワークであることを認識する。新人としてまず、に配属された時、周辺の人たちから受け入れられる自分作りの必要性をパフォーマンス学の見地から理解する。</p>
	<p><b>3. ビジスマナー(1)～社会人基本マナー</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1)感じの良い視覚表現～表情、身だしなみ</li> <li>2)感じの良い聴覚表現～発声、敬語</li> <li>3)感じの良い総合表現～おじぎ、あいさつ</li> </ol> <p style="text-align: right;">【グループ討議・演習・発表】</p>	<p>★新人として新たに会おう多くの人たちと良いコミュニケーションを構築する為に最低限求められるコミュニケーションルールとして、ビジネスマナーを習得する。元気でハツラツとした第一印象づくりのために好感自己表現を演習を通して身につける。</p>
	<p><b>4. ビジスマナー(2)～対人対応マナー</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1)来訪者ご案内～通路、エレベーター</li> <li>2)応接室対応～席次、名刺交換</li> <li>3)お見送り～エレベーターホール、玄関</li> </ol> <p>◇その他の注意:出勤時／オフィスでの諸注意</p> <p style="text-align: right;">【グループ討議・演習・個人指導】</p>	<p>★ビジネスパーソンとして知っておくべきインオフィスマナーを認識し、特に、名刺交換は重要項目として演習する。</p>
17:00	<p><b>■まとめ:社会人としての自分を「今から、ここから」自覚する</b></p> <p>終了</p>	<p>★社内でするべきマナー を認識し、日常から実行して いくための諸注意を知る。</p>

## ・【2日間コース／2日目】

時間	内容	ねらい
09:00	<p><b>■オリエンテーション</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・グループ替え／昨日の振り返り</li> <li>・アイスブレイキングゲーム</li> </ul>	<p>★メンバーをシャッフルして新たなグループ作りをする。自己紹介として昨日の振り返りをする。また、本日の研修内容に関連付けたゲームでさらにチームビルディングを図る。 (アイスブレイキングゲーム: Eの字)</p>
12:00 昼食	<p><b>5. ビジスマナー(3)～電話対応マナー</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) 電話の特性～四つの特性を認識する</li> <li>2) 電話のかけ方、受け方～対応の流れ、電話応対用語</li> <li>3) 電話の取り次ぎ～名指し人在席時、不在時の基本応対</li> </ol> <p>◇伝言メモのとり方</p> <p style="text-align: right;">【グループ討議・演習・個人指導】</p>	<p>★誰もが恐怖心を感じる電話対応を効率的に演習で習得する。基本的な電話の受け方と取り次ぎ方を学ぶ。完璧に受け答えするというよりは、まずは恐怖心を払拭して、電話に積極的に出ることを目指す。同時に先方の話を簡潔にメモ取りするコツも学ぶ。</p>
13:00	<p><b>6. ビジスマナー(4)～ビジネス文書マナー</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) 社内／社外文書の書き方～基本ルールを学ぶ</li> <li>2) 議事録の書き方～情報の基本項目を学ぶ</li> <li>3) Eメールの書き方～守るべきネチケットを学ぶ</li> </ol> <p style="text-align: right;">【グループ討議・演習・発表】</p>	<p>★通常はほとんどがPCのテンプレートを使った文書作成であるため、基本知識をしっかりと習得する。演習としては新人がすぐに担当することが多い「議事録」の作成に取り組む。また、Eメールでは、守るべきネチケットを改めて学び、個人情報の取り扱いにまで言及して、コンプライアンス意識にも触れる。</p>
17:00	<p><b>7. 職場行動(1)～業務マネジメント</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) GPDCA～マネジメントサイクルを活用する</li> <li>2) 指示の受け方～聞く、書く、考える、質問する</li> <li>3) ホウレンソウ～仕事は報告で終了する</li> </ol> <p style="text-align: right;">【グループ討議・演習・発表】</p> <p>◇その他の注意: 出勤時／オフィスでの諸注意</p> <p>◇私宣言①</p> <p><b>■まとめ:「失敗」と書いて「経験」と読むのが新入社員時代終了</b></p>	<p>★これから担当業務を少しずつ学んでいく際に役立つ、GPDCAというマネジメントサイクルを理解する。一つ反省・一つ工夫で問題発見、課題解決の足掛かりを見つけて、業務品質の向上に対する意識を養成する。さらに、職場で実際に上司から仕事の指示を受けるとき、そして仕事が終了した時の報告のルールを演習を通して習得する。</p> <p>★特に出勤時やインオフィスで見られる学生意識丸出しの行動について、講師から厳しく注意を喚起する。</p> <p>★最後に、二日間のビジスマナー研修を終了するに際して、今後研修期間の間、自分が特にこだわって実践する項目を宣言する。</p>

注: 休憩は適宜入れます。また、時間は研修の運営状況により多少前後します。

# ■ファイブスターズ アカデミーの特長

## 1) 研修コンセプト:「EQ理論」を基に「意識強化」する

- ・「仕事＝人間関係」と捉え「EQ＝コミュニケーション能力」を中心に据える

## 2) 研修運営:「気感考学」手法で「納得」させる

- ・多種多様な演習を取り入れ、自ら気づく体験型研修である

## 3) 高い講師力:全員「マインドモチベーター」である

- ・特別訓練を受けた研修講師であると同時にマインドモチベーターである

## 4) 徹底カスタマイズ:「研修内容」は「個社対応」にする

- ・ご要望に応じて、個社の企業理念と連携して研修運営する

## 5) 特製テキスト:「図案化」した「ピクトグラム」を採用

- ・自ら記入する「ドリル形式」併用で「マイテキスト」が完成する

## ◆ DB-COOP様との確認事項

### 1. DB-COOP様の担当範囲:

- 1) 会員企業に対する募集及び営業活動
- 2) 受講料集金作業

### 2. ファイブスターズの担当範囲:

- 1) 研修企画及び研修内容の作成
- 2) 研修実施及び係るテキスト、配布資料の作成
- 3) 研修講師派遣
- 4) 研修会場確保及び運営

### 3. ファイブスターズとDB-COOP様との利益配分:

- 1) 受講料: 新入社員研修2日間 4万円/人(テキスト代含)
- 2) 利益配分: DB-COOP 総売上の( )%  
ファイブスターズ 総売上の( )%
- 3) 支払方法: 実施月の翌月末にファイブスターズの口座に振り込み

◆日時: 2012年3月27日(火)、28日(水)の2日間

◆場所: ファイブスターズアカデミー セミナールーム  
(JR新橋駅徒歩5分、地下鉄内幸町徒歩1分)

## ★講師紹介★

★株式会社ファイブスターズ アカデミー 研修部長 村上 徹

歯切れのよい語り口で受講者に語りかけ、会場の雰囲気を一気に楽しく、活発にしてしまうことでは定評がある。

顧客観察を基にしたコミュニケーションに関する研修では、高い評価を得ている。

<経歴>

- ・千葉大学人文学部法経学科(経済専攻)卒業
- ・日本生命保険相互会社教育部長
- ・現在、(株)ファイブスターズ アカデミー 常務取締役研修部長

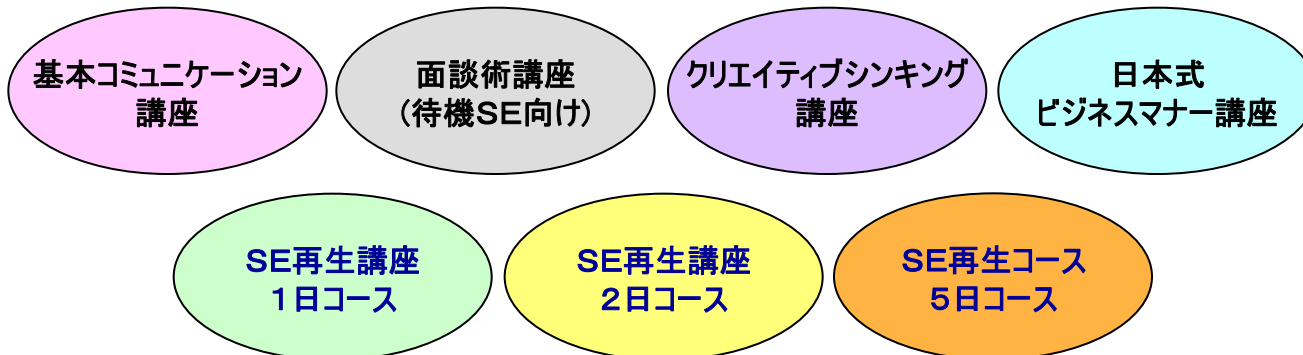








## ヒューマンスキルに特化した7講座



ありがとうございました



FIVE  
STARS  
ACADEMY

株式会社 **ファイブスターズ アカデミー**