

『秋季ビジネスセミナー』のご案内

平素より、当研究所にご支援、ご協力をいただきまして誠にありがとうございます。

当研究所では皆様の事業にお役立ていただけるよう、毎年「秋季ビジネスセミナー」を開催しております。今年下記テーマにて開催いたします。多数のご参加をお待ちしております。

職場のコミュニケーションスキルアップセミナー

～若手・中堅社員がさらに活躍するためのコミュニケーションスキル～

対象者：若手、中堅社員等

日時：2019年11月8日（金） 9：30～16：30

会場：いわて県民情報交流センター（アイーナ）会議室804B（盛岡市盛岡駅西通1-7-1）

担当講師：CO.COROサポート 代表 ふじむら ななみ 藤村 七美氏

リーダーシップセミナー

～効果的な指導で部下の意欲と能力を呼び起こす～

対象者：中堅リーダー社員、新任管理者等

日時：2019年11月11日（月） 9：30～16：30

会場：プラザおでって（盛岡市観光文化交流センター）3階大会議室（盛岡市中ノ橋通1-1-10）

担当講師：株式会社日本マネジメント協会 あい た よしひろ 會田 慶宏氏
マネジメントコンサルタント

接客対応マナー実践セミナー

～確実な接客でファンをどんどん広げる～

対象者：接客・対応スタッフ

日時：2019年11月18日（月） 9：30～16：30

会場：いわて県民情報交流センター（アイーナ）会議室501（盛岡市盛岡駅西通1-7-1）

担当講師：株式会社日本マネジメント協会 なが く ほ みな 長久保 美奈氏
マネジメントコンサルタント

新入社員フォローセミナー

～求められる役割と基本の再確認～

対象者：2019年度採用新入社員等

日時：2019年11月21日（木） 9：30～16：30

会場：いわて県民情報交流センター（アイーナ）会議室501（盛岡市盛岡駅西通1-7-1）

担当講師：一般財団法人岩手経済研究所 経営相談部ほか

- 定員 リーダーシップセミナー40名、その他のセミナー50名
（定員になり次第締め切らせていただきます）
- 受講料 ○職場のコミュニケーションスキルアップセミナー・リーダーシップセミナー・接客対応マナー実践セミナー
各受講者1名につき 賛助会員11,500円 一般22,000円（資料・昼食代、消費税10%含む）
○新入社員フォローセミナー
受講者1名につき 賛助会員5,200円 一般7,400円（資料・昼食代、消費税10%含む）
○消費税はセミナー開催日の消費税率を適用しております。

一般財団法人 **岩手経済研究所**

盛岡市中ノ橋通一丁目2番16号 岩手銀行中ノ橋支店3階

電話：019 (622) 1212 FAX：019 (654) 8059

E-mail：iwate@iwatekeizai.org

● 主な内容

職場のコミュニケーションスキルアップセミナー
前半は、若手・中堅社員に今後さらに活躍するためのコミュニケーションスキルを身につける研修です。コミュニケーションにおいて特に課題とされているスキル（聴く・伝える、広い視野を持つ、自己表現をする等）の習得を目指します。後半は、他者理解のための「傾聴力」（相手に話しやすいと感じてもらおう）の技術を身につけ、さらに相手の心情や要望を引き出す「質問力」（相手が答えやすい聞き出し方）の習得を目指します。
<ol style="list-style-type: none"> 1. アイスブレイク 2. 職場のコミュニケーションとは 3. 自分と相手の価値観の違いを知る 4. 「世代」「役割」それぞれの立場 5. 広い視野でものごとを考えるとは～想像力を働かせる 6. 相手が求める行動と自分の行動との「ズレ」と「思い込み」に気づく 7. リアクション力を高める～表情・態度・言葉で表す 8. 「知識」「経験」「勘所」を聞き出すスキル 9. 傾聴力と質問力 10. わかりやすく伝えるスキル 11. まとめ～明日から実践できることを宣言する

接客対応マナー実践セミナー
CS（お客様満足）は機能的サービス（価格や品揃えなど）と情緒的サービス（接客対応やマナーなど）とで構成されます。お客様の期待にいかに対応しているのか、そこが企業のファン（お客様）を増やせるのかの分かれ目です。本セミナーでは 集客の重要なポイント を握る 接客マナー 、 急増するインバウンド対応 、 クレーム対応 など 高品位サービスによるお客様満足創造 を図ります。
<ol style="list-style-type: none"> 1. CS（お客様満足）とは <ul style="list-style-type: none"> ・満足したお客様は固定客になり、よい口コミを作り出す 2. イメージを大切に <ul style="list-style-type: none"> ・エチケットとマナーの原則 ・人柄を作り出す3要素「身だしなみ」「態度」「言葉づかい」 3. 接客対応の基本 <ul style="list-style-type: none"> ・基本動作と基本対応、一歩上を行く「接客対応」のポイント 4. 電話対応の基本 <ul style="list-style-type: none"> ・基本ステップと気配りのポイント 5. インバウンドへの対応 <ul style="list-style-type: none"> ・外国人のお客様、・English 接客用語 6. まとめ

リーダーシップセミナー
リーダーシップのスタイルはケースに応じて使い分けなければ効果はありません。新人とベテランとでは意欲も能力も違うため異なるスタイルのリーダーシップが必要となります。本研修ではSLⅡプログラムを基に部下の開発水準（能力+意欲の各レベル）に応じたリーダーシップの発揮を実践しているか（柔軟性）、時宜に応じて実践されているか（効果性）という判定から始まる「個」の時代に対応するリーダーシップ能力向上研修です。
<ol style="list-style-type: none"> 1. 「個」を活かす人材開発の時代 2. リーダーシップの考え方 <ul style="list-style-type: none"> ・リーダーシップの定義、・SLⅡ理論概要 ・SLⅡの求めるリーダー像とリーダーシップスタイル 3. リーダーシップスタイル分析～事例の判断 4. 部下の開発レベルとリーダーシップの発揮 <ul style="list-style-type: none"> ・開発レベルの意味、リーダーシップの展開 5. リーダーシップの応用、まとめ <ul style="list-style-type: none"> ・部下の開発レベルの判定、部下の指導方策の検討ほか

新入社員フォローセミナー
入社半年が経過し業務における習熟度合いや課題などに個人差が生じる頃です。フォロー研修として「 組織人としての行動のあり方 、 自らの役割再確認 」「 基本マナーの再徹底 ・ コミュニケーションスキル習得 」など、仕事への取組をより積極的なものへ促すことを主眼に、実習を中心に進めていきます。
<ol style="list-style-type: none"> 1. 私たちの悩み・問題点（グループ討議） <ul style="list-style-type: none"> ・問題点を共有し解決策を探る 他 2. 新入社員としての役割再認識 <ul style="list-style-type: none"> ・仕事、職場、組織とは、求められるコミュニケーション ・仕事の原則～報連相、PDCA、効率化他 3. 言葉が変われば未来が変わる（村井由紀子氏（外部講師）） <ul style="list-style-type: none"> ・言葉で表現することの楽しさ・喜び・感動！もっと自分らしく前に進みたい、あなたをサポートする人生の話し方。 4. 基本マナー総点検！明日からの行動指針 <ul style="list-style-type: none"> ・電話・接客対応、言葉づかい、文書・Faxのマナー、行動指針

● お申込み方法

- 下記申込書にご記入のうえ、郵送またはファックスでお申し込みください。折り返し、**受講票と請求書および振込依頼書**をお送りいたします。受講料は**振込依頼書**により、開催日前日までに岩手銀行本支店窓口から下記口座へお振り込みください。
【振込先】岩手銀行中ノ橋支店 普通預金口座 No.0100085 「一般財団法人 岩手経済研究所」
- 振込金受取書をもって領収証に代えさせていただきます。お申し込み後に出席できなくなった場合は、**開催日の前日17:00**までにご連絡をお願いいたします（受講料から所定の手数料を差し引いた金額で返却いたします）。それ以降のご連絡および当日欠席の場合は、受講料の半額から所定の振込手数料を差し引いた金額でのご返却となりますので、予めご了承願います（資料は後日お送りいたします）。
- 駐車場は用意しておりませんので、あらかじめご了承ください。

「秋季ビジネスセミナー」受講申込書

申込日		年	月	日
会社名：	電話：（ ）			
	E-mail：			
住所：〒（ - ）	連絡担当者 氏 名			
業 種：	従業者数	名 賛助会員 ・ 一般（○で囲んでください）		
参加講座（○で囲んでください）	参加者氏名	年齢	性別	所属部課役職名
職場のコミュニケーションスキルアップ・リーダーシップ 接客対応マナー実践・新入社員フォロー	（フリガナ）		男・女	
職場のコミュニケーションスキルアップ・リーダーシップ 接客対応マナー実践・新入社員フォロー	（フリガナ）		男・女	
職場のコミュニケーションスキルアップ・リーダーシップ 接客対応マナー実践・新入社員フォロー	（フリガナ）		男・女	
職場のコミュニケーションスキルアップ・リーダーシップ 接客対応マナー実践・新入社員フォロー	（フリガナ）		男・女	

※受講申込書は、セミナーの受講者の整理以外には利用いたしません。

【送り先】 〒020-0871 盛岡市中ノ橋通一丁目2番16号 岩手銀行中ノ橋支店3階
一般財団法人 岩手経済研究所 TEL:019(622)1212 FAX:019(654)8059