# 教育·研修検討用資料

各種プログラム一覧

### はじめに

平素より大変お世話になり、誠にありがとうございます。

本冊子は、貴社が教育研修計画や人材育成施策を検討するにあたり、ご参考としていただけるように、弊社が、主に、JR東日本様含むグループ各社様、その他企業様にご提供させていただいた実績のある研修やその他メニューを中心にまとめたものです。

各企業・職場の組織上の課題や、問題意識に合わせて、メニューをご提供しておりますため掲載している内容は一例としてご参考にしていただければ幸いです。

今後とも、引き続きご愛顧の程、よろしくお願いいたします。

### 【目次】

| はじめに・目次   | …P. 2  |
|---|--------|
| I. 人材育成体系図例   | …P. 3  |
| Ⅱ. 人材育成体系構築に向けての考え方   | …P. 4  |
| Ⅲ. 目的に合わせた研修手法  | …P. 6  |
| IV. 特集<br>★特集①★ キャリアコンサルティング<br>★特集②★ DX・リスキリング関連施策<br>★特集③★ eラーニング関連 | …Р. 12 |

### V. ご紹介研修一覧表

⋯P. 22

- 1. 新入社員向け研修
- 2. 若手社員向け研修
- 3. 中堅社員向け研修
- 4. 管理者向け研修
- 5. 上級管理者(次長・部長等クラス)向け研修
- 6. 「変革2027」浸透・変革型リーダーシップ研修
- 7. ビジネススキル研修
- 8. 働き方改革
- 9. グローバル・インバウンド対応
- 10. サービス等研修
- 11. 短時間セミナー
- 12. 人事労務・コンプライアンス系の研修
- 13. その他テーマの研修
- 14. 組織診断・個人診断

### 1. 人材育成体系図例

### 【求められる役割】

チームや部門の管理者として、環境変化や会社方針 に基づいて、チームや部門の戦略を描くとともに、 「仕事づくり」「人づくり」「職場づくり」を通じて職場の 目標を達成し、会社の経営ビジョン実現に貢献する。

管理者層

### 【必要となる能力】

・課題策定力 (課題を発見して策定する) ·構想力 (仮説構築、戦略立案など)

·部下育成力 (育成計画など)

•方針浸透力 (リーダーシップ、コミュニケーション)

### 【求められる役割】

管理者の補佐役としてチームメンバーを巻き込み ながら、自らもプレイヤーとして、「改善」と「改革」を 進めつつ、成果をあげ、職場の目標達成と会社の 経営ビジョン実現に貢献する。

管理者登用前 -堅社員

階層に限らず共通して必要なスキル

知 識

### 【必要となる能力】

- •業務改善力 (問題解決、課題解決)
- ・部下後輩育成力 (仕事の教え方)
- \*業務遂行力 (企画立案、長期を見据えた計画)
- ·対人関係力 (リーダーシップ、コミュニケーション)

【求められる役割】

入社 5 年未満程度 若手社員

決められた業務を着実に遂行するとともに、日頃の 問題意識をもとに、担当業務の改善に取り組み、職場の 目標達成と会社の経営ビジョン実現に貢献する。

【必要となる能力】

(ビジネスマナー、報連相など) ·協働力

(仕事のPDCAなど) •業務遂行力

·対人関係力 (コミュニケーションなど)

(キャリア醸成など) •行動力

経営者研修

上級管理者研修

新任管理者研修

次世代リーダー研修

中堅社員研修

昇格者(主任等)研修

若手社員研修

新入社員フォローアップ研修

新入社員研修

メンタルハルス ITリテラシ

等

全社員共通研修

コンプライアンス

情報セき

ーリティ

管理部門向け

研

修

ビジネススキル

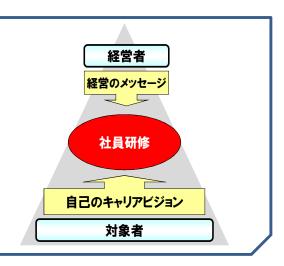
### 11. 人材育成体系構築に向けての考え方

### 1. 人材育成の意義・目的を確認する

何のために

1) 企業が持続的成長を遂げる

- 2) 経営ビジョンへの共感を生み出す
- 3) 組織のパフォーマンスを高める
- 4) 社員のキャリア形成を支援する

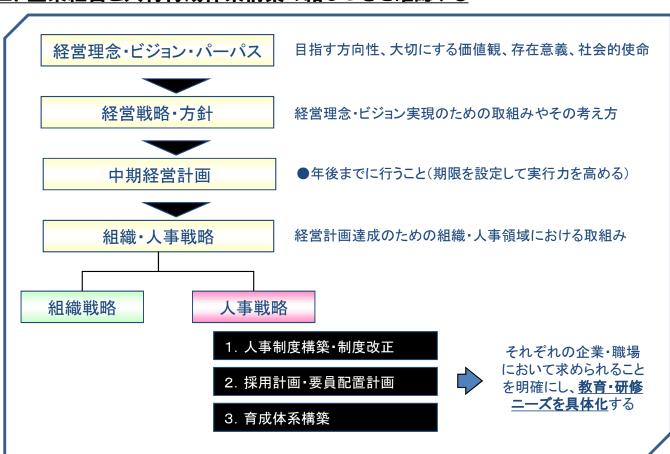


誰のために

1) ステークホルダー(利害関係者)のために 企業は存続と発展のため、利害関係者に対して、企業価値向上に対する責任をもたなく てはならない。

- 2) 経営計画を実現するための「社内人材」のために
  - ・経営計画実現の主体となる人材像を明確にすることが大事
  - 経営計画で実現する組織像を明確にすることが大事

### 2. 企業経営と人材育成体系構築の結びつきを確認する



### 3. 教育研修ニーズとテーマの設定

### 【教育・研修ニーズに合ったプログラムとは】

会社のニーズ

社員のニーズ

教育・研修ニーズ

将来のマーケット ニーズに対応できる 知識、スキル、技術 の習得

各人のキャリアビ ジョンに基づくキャリ ア開発の促進

研修プログラムの カスタマイズ

企業は、経営理念・経営ビジョンを具現化した中期経営計画を達成するために、主役となる人材の能力開発、育成を行う必要があります。

教育・研修二一ズは、経営計画を達成する人材の条件となる知識、スキル、問題解決能力を高め、階層ごとに設定した期待する役割や課題、職務要件を遂行するために必要な能力や知識、スキルを習得するところにあります。

また、社員が仕事を通して、自分自身のキャリア開発を行うためでもあります。したがって、研修テーマはこれらの目的を達成するプログラム内容とすることが望ましいです。

人材育成の基本は、「仕事」そのものでの経験です。日々の仕事をただこなすだけでなく、そこから何を学ぶかが重要です。そのため、職場内での実務教育であるOJTが基本となります。

社員は、上司から部下へ、先輩から後輩へ、上位者から下位者へ、また同僚間など集団の機能を活かしつつ、実践経験を通じて成長していきます。つまり、OJTは集団の中で、相互に影響を与えながら成長することであり、自己啓発であるともいえます。したがって、企業の教育担当者は、上長と打合せを行い、いつ・誰を・どのような方法で育成するかなど、社員一人ひとりの個別育成計画を立案し、実施していく必要があります。

### 人材育成体系構築におけるポイント

- □ 会社経営と人材育成はつながっている。人材育成のための人材育成を行わない。
- □ 会社および社員のニーズを把握することが教育・研修ニーズの把握につながる。

### Ⅲ. 目的に合わせた研修手法

### 1. 社外公開型研修と社内集合型研修

### 1) 社外公開型研修

当社を含め、教育団体が主催して実施して いる、各企業1名単位で参加できる研修です。

数時間~数日単位のものから、ビジネススクール 等中長期の研修まであります。他社の受講者との 学びで、普段接していない考え方や価値観等に 触れることができます。

#### ※当社提携教育団体

- ・ビーム・コンサルティンググループ
- •SMBCコンサルティング
- •日本能率協会
- ・日本能率協会マネジメントセンター など

#### (参考例)

JEPSオープンセミナーラインナップ

|            | a≻z<br>No | コース名  | 日敷   | E85 |
|------------|-----------|---|------|-----|
|            | -1        | 新入社員研修(じっくり3日間コース) 【東京会場】/【仙台会場】                            | 3    | 2   |
|            | 2         | 新入社員研修(てきばき2日間コース)  | 2    | 2   |
|            | 3         | 新入社員フォローアップ研修   | -1   | 2   |
| 階層別        | 4         | 若手社員フォローアップ研修(主体性強化コース)                                     | 1    | 1   |
|            | 5         | 中堅社員研修(リーダーパワーアップコース)                                       |      | 2   |
|            | 6         | 管理者基礎研修(マネジメントペーシックコース)                                     |      | 2   |
|            | 7         | 管理者実践力強化研修(マネジメントレベルアップコース)                                 | 2    | -31 |
|            |           | 業務や改善に活かす問題解決入門   | 1    | - 1 |
|            | 9         | 次世代リーダー育成研修(「経営理念」実践コース)                                    |      | - 1 |
|            | 10        | ★他企業交流研修(若手社員向け)  |      | - 4 |
|            | 11        | 他企業交流研修(中堅社員向け)   |      |     |
| テーマ別       | 12        | 他企業交流研修(ミドルクラス向け)   |      | 4   |
| 2          | 13        | もっとよく知ろう「JR東日本グループ」   | 2    | - 1 |
|            | 14        | 安全体験研修  | 2    | 1   |
|            | 154       | PC講習(Wordコース/PowerPointコース/Excel基本・表・グラフコース、関数コース、DBマクロコース) |      | G88 |
|            | 15-4      | PC講習(Access基礎コース、応用コース)                                     |      | FAR |
|            | 16        | サービス介助士資格講座   |      | -1  |
|            | 17        | 労務管理講座 基礎編  | 2    | 2   |
| 人事業務       | 18        | 労務管理講座 実務編  |      | - 1 |
| 人手来物<br>专提 | 19        | 衛生管理者免許試験対策研修(第2種)  | 2    | -1  |
|            | 20        | 人事考課基礎講座  | 1    | - 1 |
|            | 21        | ☆働き方改革マネジメント講座  | 4.5h | -1  |
|            | 22        | 海外研修エグゼクティブコース  | 48   | 968 |
| グローバル      | 23        | 海外研修マネジメントリーダーコース   | 58   | 78  |
| 人材育成       | 24        | 海外研修中堅コア(アメリカ)コース   | 3 %  | 158 |
|            | 25        | 海外研修中堅コア(アジア方面)コース  | 3.8  | 158 |

### 2) 社内集合型研修

自社内(もしくは関連会社の社員も含む)で実施する研修です。自社の意思や目的をもって企 画・実施され、それを浸透させるためには効果的な方法です。ビジョンや方針、価値観、固有のス キルや仕事の進め方、求める役割や能力等に応じて計画を進めることができます。

### 社外公開型研修と社内集合型研修の比較

#### 社外公開型研修

#### 期待される効果

#### 他企業の方とからの刺激による視野の広がり

他企業の方と同じテーマについて学び、議論すること により、自社・自分自身の常識と、他社・他者の常識 の違いを知ると共に、自己認識を深める機会となる。

#### 3つの特性

### <u>① 選択性</u>

都合にあわせて学びたいテーマを学ぶことができる

#### ② 汎用性

社会一般的に必要な知識・スキルを学ぶことができる

学習した個人が組織に伝播させていくことが求められる

..................



### 有効な研修テーマ例

・個人が業務を行う上で必要なスキルを習得するもの 例)ITリテラシー・スキル、財務・経理、法務 等

#### 社内集合型研修

#### 期待される効果

### 従業員間の相互理解と自組織の価値観の共有

組織内の様々な方と同じテーマについて学び、議論 することにより、相互により深く知り合うことや、組織 の価値観を共有することのできる機会となる。

### 3つの特性

#### ① 共時性

非日常の場で過ごすことで相手への理解を深めやすくなる

......

#### ② 特殊性

組織の特徴に合わせた知識・スキルを学ぶことができる

同じ時間を過ごした仲間同士がプラスの影響を及ぼし合う

......



有効な研修テーマ例
・組織内での考え方の共有・浸透、関係性構築等:
例)階層別研修、ビジョン共有、組織間連携等 ・組織内での考え方の共有・浸透、関係性構築等を図るもの

### 2. 集合研修と通信教育·e-ラーニング·オンライン学習

### 1)集合研修

同じテーマで集まった受講者同士での議論や意見交換により、一人では得られない刺激や、 様々な考え方に触れることができ、新たな視点での気づきを得ることができます。また、社内の 集合研修では会社の共通認識や方向性が見出される点も特徴の一つです。

### 2) 通信教育·e-ラーニング・オンライン学習

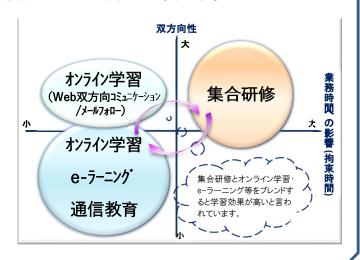
- 1)特徵
  - 業務の時間を割かずにできる
  - ・一人当たりの教育費用が抑えられる
  - ・個人の意識の違いにより、教育効果に個人差が出る
  - ・インプット中心であり、双方向のやりとりにかける
- ②今後の展開
  - ・サービスメニューの進化スピードが速い
  - ・特徴に記載しているデメリットを補完するコンテンツやサービスがでてきている 例) 進捗管理機能、質疑応答機能、定時アクセス可能なオペレーターの配置、 他受講者とのやりとり機能など、機能の充実もはかられてきています。

### 3) より効果を高めるための活用のヒント

集合研修と通信教育・e-ラーニング等をブレンドした研修設計もご提案しております。一定の知識を通信教育・e-ラーニングやオンライン学習で習得し、その前提の上で、集合研修を設定する、<u>組み合わせスタイルが非常に効果的</u>です。集合研修ならではの議論や意見交換の時間を長くする設計等の活用ができ、通信教育やe-ラーニングの補足や疑問点の解消にも役立てることができます。

また、集合研修の前後に、効果の向上をはかるためにe-ラーニングやオンライン学習を導入したり、双方向コミュニケーションを組み込んだ設計もトレンドになりつつあります。

それらの手法の中には、1回あたり3~10分で 完結する学習をモバイル等で学ぶスタイル (マイクロラーニング)で、通勤や休憩の間等、 隙間時間を活用したものも増加しており、学習 習慣がつくということで評価されています。



### 3. DXと新しい生活様式における人材育成へのオンライン導入

### 1) はじめに

近年、多くの企業で、DX(デジタルトランスフォーメーション)という言葉を聴くようになってきました。 改めて言うまでもないことですが、ただのデジタル化ではなく、「デジタル技術を活用した変革」であ り、人材育成領域もその例外ではありません。

新型コロナウィルス感染拡大による新しい生活様式への対応により、このDXが加速度的に周りに浸透しているのをあらゆる側面で感じられているのではないでしょうか。

元々、日本では世界的に見るとこのDX浸透スピードが極めて遅いとされてきており、一部では周回遅れとも評されていました。さらに、その中でも人材育成を含む人事・総務部門での遅れは顕著だと言われています。正に今、人材育成に対するものの見方や価値観等を改めて見直すことが必要になっています。今回は、人材育成領域のDXについて、一部分ではありますが、研修のDXや新しい生活様式への対応として、研修のオンライン化について紹介いたします。

※ここで言うオンライン研修とは、オンラインで既存の画像や映像を視聴したりチェックテスト等を行ういわゆるe-ラーニングではなく、Liveでオンラインを通じて、研修を行うことを中心としたもののご案内です。

### 2) オンライン研修の特徴

オンライン研修の大きな特徴は、時間(受講生・講師・準備・移動等)と空間の効率化をベースとしたものと言えます。代表的なメリットは、受講者・講師の交通・宿泊・移動に係る予算面・時間面のコストの大幅な低減があります。

また、それに伴う感染症・天災・交通等リスクの大幅な低減効果もあげられます。これにより、テレワーク環境からの参加も含む受講者側の研修受講機会の大幅な向上が期待でき、<u>受講者・企画事務局双方の負担も軽減することで、参加意欲への好影響や企画の広がりも期待できます</u>。

一方、集合研修(リアル)の方が適しており、オンライン研修では効果が上がりづらいものもあります。動きや直接触れる必要のある実習などは集合研修(リアル)でないと効果が出にくかったり、各種ワークにおけるツールも含む"モノ"を活用したセッションなどはVRやオンライン向けワークツールの開発が進んではいるものの、まだまだ発展途上でもあり、集合研修(リアル)での効果を補完するまでには至らないものもあります。

また、お互いを補完するために集合とオンラインを組み合わせたハイブリッド型での設計も一つの選択肢にはなるかも知れませんが、ハイブリッド型の運営は、どちらか一方の運営よりも難易度が上がり、かつ、どちらに対しても同じようにメニューを提供し続ける難易度も高く、効果が落ちる可能性もあり、あまりオススメはできません。

いずれにしても、集合研修(リアル)とオンライン研修のメリット・デメリットを十分理解し、<u>それぞれの良いところを活かした研修設計が必要</u>です。

※次ページ比較一覧参照

# 3) オンライン研修の比較

|    | 項目        | 集合研修(リアル)                 | オンライン研修                     |
|----|-----------|---------------------------|-----------------------------|
|    | 金銭⊐スト     | 交通費・会場費等がかかる              | 交通費・会場費が抑えられる               |
|    | 時間コスト     | 準備や下見・当日の会場への移動時間のロスがある   | 準備や下見・当日の会場への移動時間のロスが無い     |
|    | 準備        | 事務局の物理的準備稼働が多い            | 事務局の物理的準備稼働が抑えられる           |
|    | 感染・天災リスク  | 感染症や天災リスクに弱い              | 感染症や天災リスクに強い                |
| 企画 | 環境整備      | 事務局が環境を一括で作れる             | 受講者各自にネットワーク・受講環境を作る必要がある   |
| 計  | 会場条件      | 会場によって距離の問題で受講機会に差が生じる    | 会場に左右されず、どこでも受講が可能          |
| 画  | 人数条件      | 会場の大小で人数の制約が生じる           | 大人数での対応が容易に可能               |
| 準備 | 講師との距離    | 人数が増えると講師との距離が離れる         | 人数が多くても講師との距離は同じ(個々には1on1)  |
|    | 研修中配慮     | 研修が始まると事務局は内容に集中できる       | 研修進行中、通信ネットワークにも気を配る必要がある   |
|    | ITリテラシー   | 講師・事務局のITリテラシーはほぼ問わない     | 講師・事務局のITリテラシーにより進行に影響がある   |
|    | 受講態度把握    | 受講者の挙動等が把握しやすい            | 受講者の挙動は把握しにくい               |
|    | 準備知識      | 事務局側の準備等への知識差の影響が少ない      | 事務局側の準備等への知識差で影響がでる         |
|    | 時間コスト     | 会場への移動時間のロスがある            | 会場への移動時間のロスが無い              |
|    | 感受性       | 研修での空気感も感じることができる         | 研修での空気感は感じにくい               |
|    | 意識指向      | 研修の雰囲気や感情面に寄りやすい          | 研修の内容そのものや考えることに寄りやすい       |
|    | 実習        | リアルな動きを伴う実習ができる           | リアルな動きを伴う実習はできない            |
| 受講 | 環境への心理    | 会場に不慣れだと緊張が生じる            | 慣れた場所で参加することでリラックスして受講できる   |
| 者  | 移動への心理    | 天候・交通に関する異常時の心理的負担がある     | 天候・交通に関する心理的安全性(心配が不要)がある   |
|    | ITリテラシー   | ITリテラシーはほぼ問わない            | ITリテラシー、または慣れが必要なことがある(最低限) |
|    | 参画意識      | 周囲を意識して質問・意見等が出ないことがある    | チャット等でリアルタイムに質問・意見等がしやすい    |
|    | コミュニケーション | ノンバーバルなコミュニケーションに意識が向きやすい | バーバルなコミュニケーションに意識が向きやすい     |
|    | 参加機会      | 会場が遠方の場合に参加機会を失うことがある     | 参加機会はどこにいてもほとんど影響を受けない      |



### 4) オンライン研修設計の道筋

### 【第1段階】

### 【環境の検証・準備】

- \*通信機器の確認や 整備
- \*通信環境の確認や 整備
- \*就業規則等の確認や 整備

## 【第2段階】

### 【オンラインと集合の選別】

- \*オンラインの特徴を生かせる研修抽出
- \*集合しないとできない 研修抽出
- ・研修効果の仮説検証

## 【第3段階】

### 【ブレンディング設計】

- \*人材育成課題の重要 度検証
- \*ブレンディング対象の絞り込み
- ・効果的プレンディング設計

研修のオンライン化に向けてのステップは上の図のとおり、以下の3つの段階をふまえて考えられることをおすすめします。

【第1段階】 オンライン研修が実施できる環境の検証・準備

【第2段階】オンライン研修と集合研修の選別

【第3段階】研修効果を上げるためのブレンディング設計

#### 【第1段階】

オンライン研修を実施するには、**受講者がオンラインで参加するためのPCやタブレット等の端** 末・通信環境が必須条件になります。システム部門と連携し、現状把握と今後の展望を検証しながらの整備をしていただくことをおすすめします。テレワークからの参加も考慮する場合は、<u>就業</u> 規則や制度適用範囲等も確認しておく必要があります。

機器やネットワークだけでなく、受講者と、少なくとも人材育成担当部門でオンライン研修に関するリテラシーやスキル・知識を備えておく必要があります。人材育成担当部門では、オンラインの運営も含めて外部委託をする場合でも受講者への案内や簡易な問い合わせ対応ができる程度のスキルは身につけておきましょう。

#### 【第2段階】

前述のとおり、集合研修(リアル)で実施した方がよいもの、オンライン研修で実施した方がよいものがあります。これはテーマやねらい・目的、前後の関係性等で検証する必要があります。例え同じテーマでもねらいや目的によって使い分ける、という観点も加えて考えていきます。

例えば、全社員教育のようなものは、対象人数が多く日程も複数用意する必要があることが多いですが、リアルな実習を伴わない設計でも効果が望めるものであればオンライン研修として実施すると研修効果に遜色ないまま多くの面で大幅なコスト削減が実現できます。

#### 【第3段階】

オンライン研修の強みは何といっても移動せずにどこからでも参加できる点にあります。これまで研修を実施するには一か所に集まらなければならず、受講者の移動も考慮すると、中々できなかったフォローや、複数回シリーズの研修を企画しやすくなります。

研修を「点」ではなく、「線」や「面」で設計することで、研修効果の向上につながります。集合研修とオンライン研修のポイントを踏まえて、それぞれの特性を生かしたブレンドラーニングの設計をされるとさらに効果が上がっていきます。

### 5) オンライン研修設計の際の留意点

オンライン研修を設計する際には、集合研修(リアル)とは違った側面での留意点があります。 設計の段階から、「研修参画意識の環境づくり」「受講者対応」のイメージを持ちながらプログラム設計をしましょう。

### 研修参画意識の環境づくり

- ◆オンライン研修の場合、画面の範囲に集中力を注ぐためか、集合研修よりも集中力を 要する傾向がみられます。そのため、疲労が蓄積されやすい傾向があり、参画意欲を 低下させないために、以下のような工夫が必要です。
  - ① 休憩時間は集合研修よりも頻繁に設定する(最低1時間程度に1回は設定)
  - ② 数時間や半日程度の回を複数回設定する設計の方が効果的
  - ③ 講師・ホスト側で積極的ファシリテーションや双方向コミュニケーションを頻繁に行う
  - ④ 可能な限り事前に操作面の案内やオンライン環境の確認等を済ませておき、当日の研修内容以外の面でのストレス材料を払拭しておく

### 受講者対応

- ◆事前に操作面の案内をしたとしても、不安が完全に払拭されないこともあります。 オンラインの方が意見やアイデアを気軽に出しやすい傾向もあり、研修運営も含め、 受講者対応の工夫をすることで、研修効果を高めることにつながります。
  - ① オンライン研修上の操作方法や留意点等のガイダンスを行う(確認する)
  - ② チャット機能を活用する
    - ※質問や自由な意見出し(集合研修より出やすい傾向あり)/研修中の問い合わせ 対応/雰囲気づくり 他
  - ③ ②の対応を充実させるために、講師以外にも運営専門の事務局を置く

# ★特集①★キャリアコンサルティング

### 人材の定着、従業員の意欲向上、組織の活性化や生産性向上のための

### 社員のキャリア形成支援について

### ■キャリア形成支援について

「人的資本」が注目される昨今、企業価値を高めるためにも、社員一人一人が主体的にキャリア開発を行いながら、企業も個人のキャリア開発を支援することが求められています。

### ■職業能力開発促進法の改定(2016年)

- ・従業員には自らの職業生活の設計の目標を立て、その達成に必要な能力開発に責任を持ち、その達成に 必要な支援の機会を企業が提供する。
- ・キャリア開発の支援が事業主に義務付けられた(努力義務)

人生100 年時代の多様な就労・社会参加が促進される今、これまでの職業人生(キャリア)を振り返って、社員が持つ豊富な経験や能力を明らかにすることは、例えば以下のような発見や気づきを得ることができ、これからのキャリアを充実したものにする上で大変効果的です。

- ●経験に基づく能力を明確化・体系的に整理できる
  - ○仕事の仕方、進め方に関する知識・スキル
- 〇人との関わり方、対人応用スキル
  - ○困難に打ち勝ち、状況を打開した経験
- 〇問題解決や取組の推進に役立つ能力

○後進の育成・支援のノウハウ

- ○専門的な知識・スキルと、活用の経験 など
- ●これまで提供してきた価値・貢献に気づき、自信を持って自己アピールができる
- ●仕事以外の場面でも活かせるスキル・能力を発見し、豊かな生活を展望できる
- ●自身の価値観や、置かれた状況に合わせたキャリア・プランの見直しができる

### ■キャリアコンサルティング面談

会社、組織の中でどう生きるか、輝くか、そのために何が必要かを、社員一人ひとりが、自分で考えます。 社外のプロによる『キャリアコンサルティング面談』で社員のキャリア開発を加速します

キャリアコンサルタント



ひとりひとりの 言葉にしてこなかった思いや 考えを引き出すことで、 次の一手が見えてきます。



#### 新卒社員/中途社員

仕事の向かい合い方 取り組む意欲の向上

> 早期戦力化 定着率向上



#### 育児·介護·休業者

育児·介護と仕事の 両立課題の解決を支援

職場復帰率向上



#### 中堅社員

更に活躍しながら キャリアを再構築

中核リーダー・幹部候補の育成



#### シニア社員

キャリアの棚卸と目標の再設定

幸福度の高いセカンドキャリア

# ★特集②★DX・リスキリング関連施策

### DX・リスキリング関連施策について

### ■リスキリングについて

「リスキリング(能力再開発)の支援に5年で1兆円投資を行う」と政府より発表がされ、現在ビジネスパーソンの学び直し(リスキリング)が注目されています。特にデジタル人材育成については、DXを主導するハイスキル人材のみならず、中間層や低スキル層、若手も含めた幅広い層に対するリスキリングが必要と経済産業省からも出ています。

https://www.meti.go.jp/shingikai/mono\_info\_service/digital\_jinzai/jissenteki\_manabi\_wg/pdf/002\_01\_00.pdf

### ■DXとは

企業がビジネス環境の激しい変化に対応し、データとデジタル技術を活用して、顧客や社会のニーズを基に、製品やサービス、ビジネスモデルを変革するとともに、業務そのものや、組織、プロセス、企業文化・風土を変革し、競争上の優位性を確立すること

\*出所:経済産業省「デジタルトランスフォーメーションを推進するためのガイドライン(DX推進ガイドライン)Ver1.0」

### ✓ POINT 1 データとデジタル技術を活用して

デジタルツールの導入=DXではなく、データやデジタル技術はあくまで変革のための手段

✓ POINT 2 製品やサービス、ビジネスモデルを変革するとともに、業務そのものや、組織、プロセス、 企業文化・風土を変革し

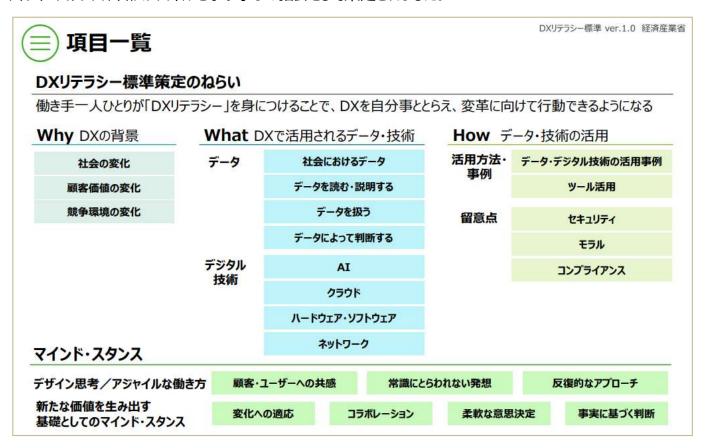
デジタルを使った製品やサービスを提供するだけでなく、データやデジタル技術を活用した プロセスの改善や、 デジタルを活用しやすい組織づくりへの取り組みが必要

**✓ POINT3 ビジネス環境の激しい変化に対応し/競争上の優位性を確立する** 

環境変化の中でも、企業が市場で淘汰されずに、成長し続けることが目的

### ■ DXリテラシー標準の全体像

「DXリテラシー標準」は、働き手一人ひとりがDXに参画し、その成果を仕事や生活で役立てる上で必要となるマインド・スタンスや知識・スキルを示す学びの指針として策定されました。



### ■自社のDX人材育成プログラムを検討するための基本ステップ

- STEP1 全体設計を考える
  - 誰に何が必要なのか?階層ごとに考える
- STEP2 全社のDX変革マインドを醸成するコンテンツを用意 自社のDXリテラシー標準の確認
- STEP3 DX推進人材を育てる実践プログラムを用意
  - 自社のビジネス課題にフォーカスした実践プログラムを検討

### ■階層別に求められるスキルを確認(例)

- ◆経営層向け
  - ・DX推進のための全社方針策定力
  - ・DXにより事業がどう変わるかの知識
  - ・組織としてDX を前に進める推進力 など

◆管理職向け

- ・自身の扱うプロダクトやサービスが、DXでどう変わるのかの知識
- ・問題を発見解決したり、新しいサービスを生み出すための発想力
- ・チームでDX を推進する巻き込み力 など

◆一般職向け

- ・自分の業界がDX でどう変わっていくか、現在どうなっているのかの知識
- ・データ活用力 (Excel ベース)
- ・自分の業務のITを使った改善意識 など
- ■貴社に合ったさまざまなプログラムや手法を検討(参考)

LMSを活用した マイクロラーニ<u>ング</u> 独自の 動画コンテンツ作成

階層別スキル別研修

実践的な体験学習

◇経済産業省と独立行政法人情報処理推進機構(IPA)は、デジタル人材の育成を推進するため、デジタル知識・能力を身につけるための実践的な学びの場として、ポータルサイト「マナビDX」を開設しています。https://manabi-dx.ipa.go.jp/

「自社で何から始めていいかわからない」「色々あってどうしたらよいかわからない」等がございましたら、JEPSへぜひお気軽にご相談ください。

次ページに 実績のある DX関連 プログラム例を 掲載いたしました

### ■DXプログラム(Dの技術力を高めるためのITスキルアップ編)



### / 【背景・ポイント】

Microsoft365やRPA等の各種ツールを使用する機会が以前よりも増えてきています。ツールも効果的に使えなければ、業 務変革も実現できません。そこで、ITツールをより活用できるようになるためのプログラムを準備しています。

<Microsoft365等、ITツールを効果的に使うためのプログラム>

| 所要                | 内容   |
|-------------------|--|
| 半日 <b>~</b><br>1日 | <ul> <li>Microsoft365について理解する</li> <li>Teamsの機能について理解する</li> <li>One Driveを用いた効果的な資料保存について</li> <li>Plannerでコラボレーションを促進する</li> <li>Formsでアンケート調査を実施する</li> <li>Power Automateで簡単な仕事を自動化する</li> </ul> |

### <RPAを活用した業務変革力向上のためのプログラム>

| 所要 | 内容   |
|----|--|
| 1日 | <ul> <li>・DXとは何か?うまくいっていること/うまくいっていないこと</li> <li>・自社においてなぜDXに取り組まないといけないのか?</li> <li>・RPAの概要(ビジネスプロセスの自動化技術)</li> <li>・業務自動化知識のための基礎知識習得</li> <li>・Power Automate 基礎編/応用編</li> </ul> |

### ■DXプログラム(Xを進めるためのビジネスリテラシー向上編)



### <u>・</u>【背景・ポイント】

DXを推進していく上で、Dのデジタル技術に関することではなく、より重要となってくる「X」の部分に寄与する内容を実施す ることで、DXを具体的に進めていきたいというご要望にお応えしてご準備をしております。

### <価値創出を実現するためのデザイン思考を学ぶプログラム>

| 所要        | 内容   |
|-----------|--|
| 1日~<br>2日 | <ul> <li>・変革の時代における新たな価値創造とは?</li> <li>・課題解決よりも課題発見が求められる時代</li> <li>・価値創造のプロセス</li> <li>・デザイン思考の基礎と実践(観察→気づく→発想→プロトタイプ化→トライ)</li> </ul> |

### <データを活用した分析力を高めてXのポイントをつかむプログラム>

| 所要        | 内容  |
|-----------|---|
| 1日~<br>2日 | <ul> <li>・データとは何か?</li> <li>・データ活用の進め方を理解する</li> <li>・仮説思考・問題解決思考を用いてデータを活用する思考を習得する</li> <li>・データ解析の基本・実践</li> <li>・データに基づいた新たな課題設定</li> </ul> |

# ★特集③eラーニングのすべて★ LMS(学習管理システム) JEPSオリジナル動画コンテンツ 自社動画の制作



# 貴社でやりたいこと、eラーニングシステムを 活用して実現してみませんか?

### LMS (学習管理システム)で実現できること

- ■研修事務局の業務効率化
- ■自律型学習を促進

- ■社内動画のUP
- ■集合研修の効率化、Web化

### LMS(学習管理システム)の主な機能

- 教材コンテンツの配信
- 受講状況の確認
- ・研修受講アンケート
- ·SNS/掲示板機能
- ・受講結果のデータの管理
- ・WEBテスト実施、テスト結果の管理、出力
- ・自社の独自の内容での教材やテストを作成する
- 学んだあとにレポートを提出させる

# eラーニングプラットフォームのラインナップ

当社からご紹介できるLMS(学習管理システム)、eラーニングプラットフォームのラインナップです。貴社の状況、ご要望、ご予算に応じてご一緒にお選びいたします。お気軽にお問い合わせください!

|    | LMS/eラーニング制作会社 | システム名            | LMS機能<br>(受講管理) | eラーニング<br>(動画)提供 |
|----|----------------|------------------|-----------------|------------------|
| 1  | (株)manebi      | Playse           | 0               | 0                |
| 2  | KIYOラーニング(株)   | AirCourse        | 0               | 0                |
| 3  | (株)ライトワークス     | CareerShip       | 0               | 0                |
| 4  | (株)デジタル・ナレッジ   | KnowledgeDeliver | 0               | _                |
| 5  | エデン(株)         | eden             | 0               | _                |
| 6  | ロゴスウェア(株)      | Platon           | 0               | 0                |
| 7  | (株)プロシーズ       | LearningWare     | 0               | 0                |
| 8  | サイコム・ブレインズ(株)  | BusinessMasters  | Δ               | 0                |
| 9  | (株)ネットラーニング    | Multiverse       | 0               | 0                |
| 10 | Udemy Inc.     | Udemy            | Δ               | 0                |
| 11 | (株)Schoo       | Schoo            | Δ               | 0                |

(O:可能 △:条件付きで可能 -:不可)

### JEPS制作オリジナルeラーニング動画販売中!

# ■人気殺到!リピート続出の安全講演を完全動画化!

わかりやすく まっすぐに届く、安全教育の決定版。2階層のラインナップでお届けします

## 「指導者の皆さまへ」及び「第一線の皆さまへ」

JR東日本が実践する安全教育について動画で学べる、この機会をお見逃しなく。

ご提供金額(税込) \*60日間視聴できます。お申込人数によって金額は変動いたします。

| 1名~499名      | 500名~999名     | 1000名以上       |
|--------------|---------------|---------------|
| ¥385,000(一律) | ¥3,300(1名あたり) | ¥2,475(1名あたり) |



### ■講師

### 佐藤 寿(さとう ひさし)

JR東日本総合研修センター GEC事業本部 副本部長

### ★お試し視聴はこちらから



#### ■動画の内容(「指導者の皆さまへ」編)

気づきの感性を引き出す/人間は「俺は大丈夫」と考える特性を持っている/仕事の本質を知ることを指導する /先輩や同僚の経験から学ぶことをクセにする/JR東 日本の安全教育の紹介/人間の特性を知る/うまくいっていることから学ぶ

### ■動画の内容(「第一線で働く皆さまへ」編)

「安全」とは何か? /安全は誰が守っているのか? /安全を守るためにどのような心がけを持つべきか? /行動無くして安全は無い! /我々の可能性は無限 である

■健康経営・Well-beingの実現へ—「メンタルへルス(セルフケア)」 セルフケアとは 何でしょうか?・・・・・・・・・・・・あなた自身を大切にすることです"

すべての人に知ってほしいから動画で共有。新しい習慣を今日からスタート!

ご提供金額(税込) \*60日間視聴できます。お申込人数によって金額は変動いたします。

| 1名~499名      | 500名~999名     | 1000名以上       |
|--------------|---------------|---------------|
| ¥253,000(一律) | ¥2,200(1名あたり) | ¥1,375(1名あたり) |



■講師

## 真中 美佳(まなか みか)

JEPS 産業カウンセラー

★お試し視聴はこちらから



#### ■動画の内容

健康とセルフケア/いつもとちがう自分に気づく/ストレス対処方法 3つのR + 1 と捉え方ストレスをためないライフサイクルー食事・睡眠・運動一/相談する

# 貴社オリジナル動画制作

### 貴社のオリジナル動画の制作が出来ます!

撮影・編集スタジオを活用し、制作のすべてに伴走いたします。

- \* 貴社にてご用意頂くもの・・・講師・貴社オリジナルのPPT資料
- \*ご予算に応じて、編集の手段についてもご提案いたします。(例:60分/22万円・税込) 動画制作の知識ゼロの状態でも大丈夫!まずは、お問い合わせください。
- ■すべてのお問合せ・お申込みは・・・ 電話 03-6304-5951 mail kyoiku@jeps.ne.jp

# V. ご紹介教育研修一覧表

| 対象・カテゴリー                      | テーマ  | 頁                                      |
|-------------------------------|--|--|
| 1. 新入社員向け研修                   | (1)ビジネスマナー・仕事の進め方基本<br>(2)PCスキル<br>(3)タフな土台づくり(パターン1・2)<br>(4)ストレスマネジメント<br>(5)仕事の振り返り   | 25<br>25<br>26<br>27<br>27             |
| 2. 若手社員向け研修                   | (1)仕事の基本<br>(2)キャリア形成<br>(3)自律型思考・OJT基礎<br>(4)問題解決思考<br>(5)後輩育成・セルフフィードバック<br>(6)ビジネスコミュニケーションスキル  | 29<br>29<br>30<br>30<br>31<br>31       |
| 3. 中堅社員向け研修                   | <ul><li>(1)役割認識・スキル全般</li><li>(2)仕事観醸成</li><li>(3)リーダーシップ</li><li>(4)OJT実践</li><li>(5)次世代リーダー育成</li><li>(6)キャリア開発</li></ul>  | 33<br>33<br>34<br>34<br>35<br>35       |
| 4. 管理者向け研修                    | <ul> <li>(1)マネジメント基本</li> <li>(2)自身のマネジメントスタンス確立</li> <li>(3)組織の活性化</li> <li>(4)自己変革</li> <li>(5)人材育成</li> <li>(6)アンガーマネジメント</li> <li>(7)1on1</li> </ul>                                 | 37<br>37<br>38<br>38<br>39<br>39<br>40 |
| 5. 上級管理者向け研修                  | <ul> <li>(1)経営思考</li> <li>(2)ケースから学ぶ経営思考</li> <li>(3)部門コンセプト実践</li> <li>(4)ビジョン浸透力強化</li> <li>(5)リーダーシップ</li> <li>(6)会議・ミーティング技法</li> </ul>  | 43<br>43<br>44<br>44<br>45<br>45       |
| 6.「変革2027」浸透・<br>変革型リーダーシップ研修 | (1)「変革2027」ビジョン実現<br>(2)「変革2027」ビジョン浸透<br>(3)意思決定・判断力強化<br>(4)変革型リーダーシップ   | 47<br>48<br>48<br>49                   |
| 7. ビジネススキル研修                  | <ul> <li>(1)説明・提案力向上</li> <li>(2)調整・交渉力強化</li> <li>(3)企画力向上</li> <li>(4)クリエイティブシンキング</li> <li>(5)報・連・相スキルアップ</li> <li>(6)タイムマネジメント</li> <li>(7)プロジェクトマネジメント</li> <li>(8)コーチング</li> </ul> | 53<br>53<br>54<br>54<br>55<br>55<br>56 |
| 8. OJT、技術継承                   | (1)新入社員指導担当の役割・アプローチ方法<br>(2)OJT推進者・管理者の課題共有とOJTの基本<br>(3)技術継承のための研修~職場の課題と技術継承~<br>(4)インストラクションスキル(1対複数人数)  | 59<br>59<br>60<br>60                   |

| 対象・カテゴリー                   | テーマ  | 頁  |
|----------------------------|--|--|
| 9. 働き方改革                   | <ul> <li>(1)働き方改革の基本</li> <li>(2)多様性を高める人材マネジメント</li> <li>(3)生産性を高めるタスクマネジメント</li> <li>(4)自身の"アンコンシャスバイアス"を知る</li> <li>(5)AI活用時代と未来の働き方</li> <li>(6)業務推進体制効率化</li> <li>(7)仕事と介護の両立~介護離職を防ぐために~</li> <li>(8)業務効率化ワークショップ(プロジェクト形式)</li> </ul> | 63<br>63<br>64<br>64<br>64<br>65<br>65   |
| 10. グローバル・インバウンド対応         | <ul><li>(1)外国語等</li><li>(2)インバウンド</li><li>(3)グローバル人材育成</li></ul>   | 67<br>69<br>69   |
| 11. サービス(店舗マネジメント・CS向上等)研修 | (1)スタッフ入店時インストラクター養成(2)スタッフ入店時(3)販売・接客サービス(4)販売提案力向上(5)クレーム対応基礎(6)クレーム対応応用(7)デベロッパーとしての基礎知識習得(8)店舗サポート力強化(計数管理)(9)トレンド(ファッション)基礎(10)店長マネジメント力強化(11)VMD(12)心のバリアフリー(13)マーケティング(14)ブランディング(15)サービス診断   | 71<br>71<br>72<br>72<br>73<br>73<br>74<br>74<br>75<br>75<br>76<br>76<br>77<br>77 |
| 12. 短時間セミナー                | <ul> <li>(1)リーダーシップ・マネジメント</li> <li>(2)業務遂行力</li> <li>(3)考える力</li> <li>(4)話す力・書く力</li> <li>(5)ビジネスリテラシー</li> <li>(6)トレンドを読む</li> <li>(7)セルフマネジメント</li> <li>(8)安全文化の醸成</li> </ul>   | 81   |
| 13. 人事労務・コンプライアンス系の研修      | <ul><li>(1)人事考課</li><li>(2)労務管理</li><li>(3)コンプライアンス</li><li>(4)メンタルヘルス</li></ul>   | 83<br>83<br>84<br>85   |
| 14. その他テーマの研修              | <ul> <li>(1)インストラクター養成</li> <li>(2)OODAループ</li> <li>(3)財務基礎</li> <li>(4)原価管理</li> <li>(5)改善活動(活動リーダー)</li> <li>(6)レジリエンス</li> <li>(7)早期選抜型幹部候補者育成</li> <li>(8)研修 × コンサルティング</li> <li>(9)ライフプラン(デザイン)</li> <li>(10)健康経営理解促進</li> </ul>        | 87<br>88<br>88<br>89<br>89<br>90<br>91<br>92                                     |
| 15. 組織診断・個人診断              | (1)組織診断<br>(2)個人診断<br>23   | 95<br>97   |

1. 新入社員向け研修

### (1)新入社員研修(ビジネスマナー・仕事の進め方基本)

### 【背景・ポイント】

新入社員に対して、基本的なビジネスマナーおよび仕事の進め方の土台をつくりたい、社会人としての基本を押さえて ほしいといったねらいに対して、講義と実習を交えたビジネスマナーの習得を目指して実施いたします。

#### 【研修のねらい】

- ①学生と社会人の違いを理解し、社会人としての意識転換を図る。
- ②社会人として、ビジネスマナーの重要性を理解し、基本となるビジネスマナーの理解と習得を図る。
- ③社会人の役割と責任を自覚し、基本となる仕事の進め方と取り組み姿勢を理解する。

| 所要        | 内容   |  |
|-----------|--|--|
| 1~2<br>日間 | ■学生と社会人の違い  ■ビジネスマナー ・身だしなみ、立ち居振る舞い ・聞き取りやすい話し方 ・挨拶 ・言葉づかい ・案内と席順、名刺交換 ・ビジネスメール  ■ロールプレイング | <ul> <li>■電話応対         <ul> <li>・電話の特性と3つの柱</li> <li>・電話の受け方、かけ方のポイント</li> <li>・取り次ぎ、本人不在時の対応</li> <li>・イレギュラーケースの対応</li> </ul> </li> <li>■職場生活と仕事の基本         <ul> <li>・仕事の基本</li> <li>・仕事の基本</li> <li>・開場でのコミュニケーション</li> <li>・報告・連絡・相談」の重要性</li> </ul> </li> </ul> |

## (2)新入社員研修(PCスキル)

### /! 【背景・ポイント】

学生時代から既にPC操作に慣れている方が多いものの、仕事に従事する上で不可欠なMicrosoft Officeについては使 用機会は少なく不慣れな面もあります。そのため、仕事で必要なPCスキルの基本を押さえるために実施いたします。な お、新入社員でなくとも、各Microsoft Officeプログラムをレベル別に実施することも行っております。

#### 【研修のねらい】

〇仕事を進める上でのOAの基本を学ぶ(Microsoft Officeベース)。

| 所要  | 内容                                  |
|-----|-------------------------------------|
|     | ■オリエンテーション                          |
|     | ■ビジネス文書の基本                          |
| 1~2 | ■Microsoft Word<br><文書の作成と印刷>       |
| 日間  | ■Microsoft Excel<br><表の作成> <グラフの作成> |
|     | ■Microsoft Outlook<br><メールの作成>      |
|     | ■その他~まとめ ・パスワードの設定 ・インターネットの利用 など   |

## (3)新入社員研修(タフな土台づくり)

### !【背景・ポイント】

『個性や自分らしさを意識する』 『要領はよいが応用が苦手』 『安定志向』 といった傾向があると言われている昨今の新入社員に合わせて、「タフさ」「向き合う心」を養うことに焦点をあてて実施いたします。

### <パターン1>

#### 【研修のねらい】

- ①仕事に前向きに取り組んでいくマインドの醸成を図る。
- ②仕事に取り組み、成果を生み出していくこととはどういうことか理解を深める。
- ③自己の強みや弱みと向き合いながら、継続的な自己成長につなげる考え方を修練する。

| 所要        | 内容  |
|-----------|---|
|           | ■社会人として目指すべき姿   |
|           | ■向上心や挑戦意識の醸成  |
| 1~2<br>日間 | ■社会人に求められるスキルや考え方 ・PDCA、改善力・コミュニケーション力・結果を出す                    |
|           | <ul><li>■心技一体の心得</li><li>・キャリア意識、自主自立</li><li>・バランス感覚</li></ul> |
|           | ■これからの社会人人生に向けて   |

### <パターン2>

- ①社会人という認識をしっかり持つことによって、仕事に対する意識を高める。
- ②言われたことに取り組むだけに終始せず、自分なりに考えることができるようにする。

| 所要  | 内容  |
|-----|---|
|     | ■社会人のスタートとして ・楽しみなこと、不安なこと ・会社と学校、社会人と学生の違い ・「責任→信頼」「競争→成長」 |
| 1日間 | ■新入社員に求められるものは?  ■仕事の進め方  ・指示の受け方、報連相 ・第一印象の重要性 ・非言語の重要性    |
|     | ■仕事とプライベート  |
|     | ■成長のために   |

### (4)新入社員研修(ストレスマネジメント)



### !【背景・ポイント】

新入社員が色々な不安や壁にぶつかって悩みを抱えているという問題意識に対し、困りごとを振り返り、役割理解と 働き方・メンタルヘルスの基礎知識を整理して、社員の新たな一歩を支援する内容として実施いたします。

#### 【研修のねらい】

- ①1年目の役割を明確にし、必要な基礎知識を習得する。
- ②メンタルヘルスの基礎知識を身につけ、セルフケアと周囲のサポートに役立てる。
- ③職場で良好な人間関係を築くため、相手の立場で考え行動するスキルを身につける。

| 所要  | 内容             |
|-----|----------------|
|     | ■自己の振り返り       |
|     | ■1年目の役割の理解と働き方 |
| 1日間 | ■メンタルヘルスの基礎知識  |
|     | ■良好な人間関係を築く    |
|     | ■目標設定          |

### (5)新入社員研修(仕事の振り返り)



### !【背景・ポイント】

新入社員に対し、入社後の仕事に対する振り返りと、今後のステップに向けて仕事の進め方を改めて整理してほしい、 また、入ってくる次の新入社員の相談役になってほしいという目的のもと実施いたします。

- ①入社後の仕事と、仕事に付随する体験を振り返り、学ぶべき教訓を抽出する。
- ②若手社員として身につけるべき仕事上の基本を再確認する。
- ③今後の自己課題・具体的行動を抽出し、今後の職場実践につなげる。

| 所要  | 内容              |
|-----|-----------------|
|     | ■入社してから今までの振り返り |
| 1日間 | ■仕事の進め方の再確認     |
| 一口间 | ■コミュニケーション能力の強化 |
|     | ■今後の行動に向けて      |

2. 若手社員向け研修

### (1)若手社員研修(仕事の基本) 【対象:1~3年目社員等】

### /! 【背景・ポイント】

若手社員に対し、仕事を進める上でのPDCAの重要性と、実践に向けての納得性を高めたいという課題に対してのプ ログラムです。ゲーム形式をとり、実際に課される課題をPDCAを回しながら教訓を重ね、PDCAそれぞれのフェーズの 重要性を体感していきます。

#### 【研修のねらい】

〇会社経営を体感できる体験ゲームを通じて、仕事の基本である「報告」「連絡」「相談」や「時間管理」 「PDCA」「品質管理」などを体験的に学び、習得する。

| 所要        | 内容                            | 備考   |
|-----------|-------------------------------|--|
| 1~2<br>日間 | ■求められるビジネスパーソン<br>■計画を立てる     | <ul><li>・仕事を進める上で大切なことを整理する。</li><li>・計画の重要性を学ぶ。</li></ul>       |
|           | ■組織で仕事を進める<br>(チームワーク・利益の仕組み) | <ul><li>組織で仕事を進めるための<br/>チームワークや、経営資源を<br/>有効に使うことを学ぶ。</li></ul> |
|           | ■仕事の評価と品質                     | ・仕事の評価において、量(ス<br>ピード)と利益だけでなく、品                                 |
|           | ■まとめ                          | 質も考慮する必要性があることを理解する。   |

※この研修プログラムは、株式会社リードクリエイトの「仕事シミュレーション ザ・しごと®」を使用しています。

### (2)若手社員研修(キャリア形成) 【対象:2~5年目社員等】



### /!\【背景・ポイント】

近年、離職率が高まってきている若手社員向けに、今までのキャリアを振り返る中での成長実感をつくりだすことと、こ れから取り組んでいくべき課題を明らかにしていくためのプログラムです。改めて、自社で働く意義と、自分自身の関心 領域を明らかにし、主体的に仕事に取り組んでいく姿勢を養っていきます。

- ①入社してから今までの自分を振り返り、自らの成長の確認とこれからの課題を明らかにする。
- ②自社で働く価値、意義、あり方を考える。
- ③主体的に自らの働き方をバージョンアップし、自社の中核を担う人材であるという意識の醸成を図る。

| 所要  | 内容   | 備考   |
|-----|--|--|
|     | ■働く意味・価値を考える<br>・私が働く上で大事にしたいこと<br>・私のキャリアを振り返る  | ・自分にとって働くことの意味や<br>価値を考えること、モチベー<br>ションの源泉を確認する。 |
| 1日間 | ■働く価値を見える化する<br>・自分にとって働くことでの価値を言語化する<br>・私の仕事のやりがいを明らかにする   | ・自分にとっての価値を見える<br>化することで、自分自身のや<br>りがいを明確にする。    |
|     | <ul><li>■これからの目標を考える</li><li>・自社の経営理念についての理解を深める</li><li>・私自身に期待されること</li><li>・目標設定のプロセスと目標実現のプロセス</li></ul> | ・自分の大切にしたいことと、会<br>社の方向性や期待からこれ<br>からのことを考える。    |

### (3)若手社員研修(自律型思考·OJT基礎) 【対象:2~5年目社員等】



### /! 【背景・ポイント】

仕事のやりがいについて自身と向き合ってもらいたいというニーズにお応えし、企画いたしました。今後も仕事を続けて いく上で非常に大切になってくる、「仕事観」「判断基準(価値観)」の土台を作り、自己肯定感を高めていきいきと仕事 ができることを目指します。その上で、今必要とされているコミュニケーションや後輩育成について学びます。

#### 【研修のねらい】

- ①自己肯定感を向上させ、前向きに自律的に動けるようになる。
- ②コミュニケーションのベースとなる考え方について理解を深める。
- ③OJT指導の基本を学ぶ。

| 所要  | 内容                  | 備考  |
|-----|---------------------|---|
| 1日間 | ■自律的に働くための視点        | <ul><li>・自律的に働くことの重要性や<br/>視点を認識する。</li><li>・若手社員として持つべきスタンスを確立する。</li><li>・パフォーマンスを発揮するた</li></ul> |
|     | ■正しい判断基準を持とう        |   |
|     | ■自分の強みを開花させる「脳の使い方」 |   |
|     | ■円滑なコミュニケーションのポイント  | めのポイントを習得する。  |
|     | ■後輩指導のコツ            | ・後輩指導のコツを習得する。  |
|     | ■目の前にある仕事の意義や意味     | ・仕事に対する正しい仕事観を<br>確立する。   |

### (4)若手社員研修(問題解決思考) 【対象:2~5年目社員等】



### /! 【背景・ポイント】

仕事を進めていく上で日々の業務や言われたことをこなすだけでなく、仕事の改善や問題解決力を養いたいという課題 に対してお奨めします。問題を問題として捉えられる視点を磨き、課題形成・解決案検討を進めていく課程で、論理的思 考力も養っていきます。なお、本研修は中堅クラスでの実績も多数あります。

- ①問題の本質を踏まえた上で、問題解決のプロセスを理解する。
- ②論理的思考の基本を理解し、本質的な課題形成力を習得する。
- ③創造性の基本を理解し、実務で応用できる課題解決力を習得する。

| 所要  | 1日目   | 2日目  |
|-----|---|--|
|     | ■問題とは   | ■1日目の振り返り  |
|     | ■論理的思考力を磨く  | ■創造性の理解  |
| 2日間 | <ul><li>■課題形成演習</li><li>・演繹法によるまとめ方のポイント</li><li>・帰納法によるまとめ方のポイント</li><li>・演繹法のメリットとデメリット</li><li>・帰納法のメリットとデメリット</li></ul> | ■課題解決演習     ・ブレインストーミング     ・課題設定     ・解決策の列挙     ・帰納法による解決策のまとめ     ・解決策のストーリー化     ・解決策の評価 |

### (5)若手社員研修(後輩育成・セルフフィードバック) 【対象:2~5年目社員等】



### /! 【背景・ポイント】

入社してから数年が経過し、仕事にも、会社にも慣れてきたタイミングで、ここまで駆け抜けてきた今までの仕事を振り返り、これからの自身の成長につなげるとともに、先輩社員の重要な使命でもある後輩育成について理解を深めることで、仕事へのやりがい・充実度を図っていく内容として実施しています。

#### 【研修のねらい】

- ①これまでの仕事内容を振り返り、自分が取り組んできたことへの適切な自信を深める。
- ②先輩社員として後輩社員を効果的に育成するための考え方・スキルの習得を図る。
- ③日頃からの振り返りを習慣にすることで、成長速度を高める。

| 所要  | 内容              | 備考   |
|-----|-----------------|--|
| 1日間 | ■自分の仕事内容を分析する   | ・自分の仕事内容を分析して現<br>状を理解する。                          |
|     | ■後輩の育成について考える   | <ul><li>後輩育成について考えること<br/>で育成に対する意識を高める。</li></ul> |
|     | ■後輩を育てる         | ・育成するためのポイントを学                                     |
|     | ■後輩のやる気を促すしかり方  | 習し、効果的なしかり方を習<br>得する。                              |
|     | ■セルフフィードバックのすすめ | <ul><li>自分自身を振り返ることで、これからの仕事につなげる。</li></ul>       |

### (6)若手社員研修(ビジネスコミュニケーションスキル) 【対象:2~5年目社員等】



### /! 【背景・ポイント】

より仕事の範囲が広がっていく社員に対して、多くの関係者と効果的に仕事を進めていくための基本となるコミュニケーションの力を高めるプログラムです。「聴く」「伝える」にフォーカスし、ビジネス全般で必要となるコミュニケーション能力の向上を図っていきます。

- ①業務遂行に必要なビジネスコミュニケーションについて体系的に学ぶ。
- ②相手理解のための傾聴の意義とヒアリングスキルを習得する。
- ③自分の考えを論理的にわかりやすく伝えるためのスキルを習得する。

| 所要  | 1日目              | 2日目               |
|-----|------------------|-------------------|
|     | ■コミュニケーションの基本    | ■わかりやすく伝えるための基本構成 |
|     | ■コミュニケーションスタイル分析 | ■説明場面での伝えるスキル     |
| 2日間 | ■相手を理解するヒアリングスキル | ■報告及び提案場面での伝えるスキル |
|     | ■ヒアリング体験実習       | ■職場実践に向けて         |
|     |                  |                   |

3. 中堅社員向け研修

### (1)中堅社員研修(役割認識・スキル全般) 【対象:中堅社員等】



### /! 【背景・ポイント】

現場第一線を担う社員としての立場と役割をしっかりと認識していただくためのプログラムです。中堅社員の役割認識と、それに付随して必要な知識・スキルを総合的に習得してほしいというご要望に応じて企画いたしました。昇格者研修としての活用にも適しています。

#### 【研修のねらい】

- (1)自らを取り巻く環境を理解し、現場第一線を担う社員としての立場と役割を認識する。
- ②他者と関わって仕事を効果的に進めるための基本となるリーダーシップとコミュニケーションについて学ぶ。
- ③プロフェッショナル人材を目指すための考え方と、わかりやすく伝えるスキルを習得する。

| 所要  | 1日目  | 2日目                            |
|-----|--|--------------------------------|
|     | ■課題認識の共有                                       | ■1日目の振り返り<br>■中堅社員に期待される       |
|     | ■中堅社員としての立場と役割                                 | 効果的な仕事の進め方②<br>・コミュニケーション      |
|     | ■中堅社員に期待される<br>効果的な仕事の進め方①                     | ・自己を取り巻く他者分析                   |
| 2日間 | <ul><li>・リーダーシップ</li><li>・効果的な仕事の進め方</li></ul> | ■プロ社員としてのスキルアップ<br>・わかりやすく伝えるカ |
|     | ・自己分析 等  | ■まとめ                           |
|     |  |                                |

### (2)中堅社員研修(仕事観醸成) 【対象:中堅社員等】



### /!\【背景・ポイント】

企業人としての自身の価値観やモチベーションの源を確認し、職場で自分がどう在りたいかを描いていく内容です。業務に「慣れ」が出てきた時期の社員に、自ら成長する力を強め、影響力を発揮していってほしいというご要望で企画した内容です。

- ①企業人として共有すべき原理原則の理解が進み、仕事を進める上での判断基準が明確になることで、仕事により意欲的に取り組めるようにする。
- ②仕事における判断基準の価値観(ビジネスマインド)を再確認する。
- ③自分の強化すべき・改善すべき価値観や具体的な行動を明確にし、現場での意識変革や行動変容につなげる。

| 所要  | 内容                  | 備考  |
|-----|---------------------|---|
|     | ■自社で働くことの意義         | ・自社で働くことを、様々な観点で振り返る。   |
|     | ■ビジネスマインドを醸成する      | ・働くということがどういうことか  <br>  の概念を確認する。                             |
|     | ■企業人としてもつべき「給与観」    | ・給与観を確認するとともに、<br>・ 仕事に対する取り組み姿勢                              |
| 1日間 | ■企業人としてもつべき価値観「組織観」 | (プロ意識)を理解する。<br>  ・組織において自身がすべきこ                              |
|     | ■適職観・人生観            | と、自社で働くことが適職であ  |
|     | ■中堅社員に求められていることの再認識 | │ り、天職であることを理解する。│<br>・自分の行動は全て「自己選択 │<br>│ してきている」ことを理解する。 │ |

### (3)中堅社員研修(リーダーシップ) 【対象:中堅社員・リーダー社員等】



### /! 【背景・ポイント】

これからを担う中堅社員に対し、目の前の仕事をこなすだけでなく、周囲への影響力(リーダーシップ)を発揮してほしい という問題意識に対し、リーダーシップの考え方と養い方を習得するプログラムです。以下プログラム以外にも様々な内 容にてご提案が可能です。これから管理者になっていく方、また、管理者にも必要となるテーマです。

### 【研修のねらい】

- ①チームリーダーとしての期待・役割を認識する。
- ②リーダーシップとは何かを理解し、自己のリーダーシップスタイルを振り返る。
- ③チームリーダーに求められるコミュニケーションスキルとチームワークと生産性を高める上で有効なチーム ビルディング手法を習得する。
- ④自職場のチームマネジメント上の現状課題について整理し、リーダーシップ強化のための課題を設定する。

| 所要  | 1日目              | 2日目                         |
|-----|------------------|-----------------------------|
|     | ■リーダーとは          | ■1日目の振り返り<br>■チームリーダーに求められる |
|     | ■チームリーダーの立場と役割   | コミュニケーションスキル                |
| 2日間 | ■リーダーの効果的な仕事の進め方 | ■モチベーション構造とコミュニケーション        |
|     | ■リーダーシップとは       | ■チームビルディングとチームマネジメント        |
|     | ■1日目のまとめ         | ■自職場におけるチームマネジメントの現<br>状課題  |

### (4)中堅社員研修(OJT実践) 【対象:中堅社員·OJT担当者等】



### /! 【背景・ポイント】

中堅社員に期待する大きな役割の一つは部下や後輩の指導・育成です。企業人として成長するために最もウェイトが大きいのは仕事に取り組む中での成長です。中堅社員にOJTの進め方やポイントを習得することで、教える側も教わる側も効果的に成長のステップを踏むことを目指します。昇格者研修として実施されることも多いテーマです。

- ①OJT担当者としての役割認識と心構えを醸成する。
- ②OJT担当者に求められるOJTの基本原則と効果的な進め方について学ぶ。
- ③やる気を刺激する指示の出し方、報告の受け方について学ぶ。
- ④やる気を刺激する質問の仕方、褒め方、叱り方等について学ぶ。

| 所要  | 内容                     | 備考  |
|-----|------------------------|---|
|     | ■人材育成の重要性              | ・人材育成の重要性を認識すると共に、その留意点を確認  |
| 1日間 | ■OJTを進める上での時間管理術       | する。<br>  する。<br>  ・OJTは行き当たりばったりで<br>  はなく、計画が重要であり、そ<br>  れに伴う計画の立て方の基 |
|     | ■OJTを進める上での業務管理術       |   |
|     | ■やる気を刺激する指示の出し方、報告の受け方 | 本を学ぶ。 ・OJTを進める上での部下後輩   |
|     | ■やる気を刺激する質問の仕方、ほめ方     | との接点のポイントを知る。<br>・育成をする上で、重要なモチ   |
|     | ■部下・後輩をつぶさない注意の仕方、叱り方  | ベーションについて学ぶ。  |

### (5)中堅社員研修(次世代リーダー育成) 【中堅社員・管理者候補等】



### /! 【背景・ポイント】

いずれの企業でも管理者候補の育成は大命題です。その第一歩として、中堅社員や、今後会社を担っていく社員を対 象に次世代リーダーとしての自覚を促すとともに、必要なスタンスを確立する内容です。なお、次世代リーダー育成は 参加者間1つのコミュニティに仕上げるためにも、一定期間、選抜型で養成していく形式での実施もお奨めしています。

#### 【研修のねらい】

- ①リーダーシップの本質であるストロークの考え方を学習する。
- ②経営理念やビジョン、目標に対する考え方を学習する。
- ③具体的にスキルを発揮するための、自身の行動の原動力である想いを探り、モチベーションの向上を目指す。

| 所要  | 内容                  | 備考  |
|-----|---------------------|---|
| 1日間 | ■組織成立の必要条件          | ・モチベーションアップと対人関<br>係能力の向上の本質を学ぶ。                  |
|     | ■自己重要感を満たす存在となる     | ・経営理念体系の意義を学び、<br>・経営発展の本質を習得する。                  |
|     | ■理念経営の重要性           | ・リーダーとして他者を理解す                                    |
|     | ■自己のパーソナリティーの特性に気づく | るための前提としての自己理<br>解を深め、円滑なコミュニケー<br>ションを図るための気づきにフ |
|     | ■仕事観の変革             | ォーカスする。   |
|     | ■研修の総括              | ・仕事とは何か、何を成し遂げたいかといった自分の価値基準を掘り起こす。               |

### (6)中堅社員研修(キャリア開発) 【対象:中堅社員等】



### /! 【背景・ポイント】

変化の激しい時代には、キャリアは基本的に予測しない偶然の出来事によってその8割が形成されると言われていま す。自立的なキャリア開発には、偶然を必然化する=偶然の出来事を自ら仕掛けていくことが必要です。そうするため の行動・思考パターンを身につけるためのプログラムです。

- ①キャリア=仕事において必要な「力(知識・能力・人脈・人間性等)」をデザインすることの概要を理解する。
- ②組織で働く目的や手段、自身の強みと弱みを整理し、自分らしく働いていくことの意義を理解する。
- ③組織貢献をしながらも、自身も成長していくビジョンを描けるようにする。

| 所要  | 1日目             | 2日目                              |
|-----|-----------------|----------------------------------|
|     | ■キャリアとは         | ■1日目の振り返り<br>■キャリアデザインを推進するために必要 |
|     | ■自分らしさを知る       | ■イヤリアテリインを推進するにめに必要  <br>  な力    |
| 2日間 | ■自分への期待を知る      | ■自己成長に不可欠なモチベーション                |
|     | ■キャリアアンカーとパラダイム | ■未来予想図(ビジョン)作成                   |
|     |                 | ■まとめ                             |

4. 管理者向け研修

## (1)管理者研修(マネジメント基本) 【対象:新任管理者・管理者候補等】



## /! 【背景・ポイント】

管理者になったものの、マネジメントの領域についてはこれまで体系だった教育を受けていない社員や、マネジメントそ のものが初めての経験であるという社員に対し、マネジメントの基本を学ばせたいというご要望に対する内容です。マネ ジメントとは、というところから必要な考え方やスキルを全般的に学びます。

### 【研修のねらい】

- ①管理者に期待される立場と役割を確認する。
- ②管理者に必須とされる「マネジメントの基本」を理解し必要な能力・スキルを認識する。
- ③役割遂行上求められるヒューマンスキル(リーダーシップ・コミュニケーション)を習得する。
- ④部下育成の目的を理解し、具体的な育成手法である「コーチング」の基本を習得する。

| 所要  | 1日目                               | 2日目   |
|-----|-----------------------------------|---|
|     | ■マネジメントの基本と<br>期待される立場・役割         | ■1日目の続きと振り返り  |
| 2日間 | ■効果的な仕事の進め方<br>■リーダーシップとコミュニケーション | ■管理者行動の振り返り ■部下育成の目的と実践手法 -部下育成の目的 -育成場面・人材育成の具体的方法 ■自己の取組み課題設定 |

## (2)管理者研修(自身のマネジメントスタンスの確立) 【対象:管理者全般】



## /! 【背景・ポイント】

マネジメントをする上で、そもそものスタンスをしっかりと固めることに焦点を合わせた内容です。マネジメントの知識や スキルを習得することはもちろんですが、スタンスを誤ると効果を発揮できません。大前提として、正しいスタンスの確 立が必要になってきます。そのため、本研修では正しいマネジメントスタンスの確立を目指します。

- ①激変する市場環境を認識し、求められるマネジメントを確認する。
- ②マネジメント行動を革新する考え方を身につける。
- ③正しいマネジメントスタンスを確立する。

| 所要  | 内容                      | 備考                               |
|-----|-------------------------|----------------------------------|
|     | ■激変する環境を先取りしたマネジメントの必要性 | ・環境の変化を認識し、求めら<br>れるマネジメントを確認する。 |
|     | ■管理者に求められるスタンス          | ・管理者に必要な正しいスタン                   |
|     | ■管理者の責任と役割              | スを理解し、課題を見出す。<br>・管理者の成果について認識し、 |
| 1日間 | ■OJTの進め方                | そのために人財育成が重要<br>であることを確認する。      |
|     | ■マネジメント革新行動             | ・OJTの目的や進め方の原則<br>を確認する。         |
|     | ■個人のマネジメント革新行動策定        | ・学んだことを踏まえ、これから<br>のマネジメントに求められる |
|     | ■自己革新宣言                 | 行動革新のポイントを検討す<br>る。              |

# (3)管理者研修(組織の活性化) 【対象:管理者全般】



## /! 【背景・ポイント】

管理者の役割の一つに組織の活性化があげられます。様々な課題に取り組んでいく必要がありますが、組織やチーム が停滞している傾向が強い際に、組織活性化に焦点をあてたマネジメントの視点を学ぶプログラムを用意しています。 初級管理者研修を受けた後の2年目・3年目管理者研修等でご活用いただいています。

### 【研修のねらい】

- ①組織活性化のための考え方を学習する。
- ②組織活性化に必要なファシリテーションスキルを学習する。
- ③組織活性化に必要なコーチングスキルを学習する。
- ④求められる成果を出すための改善計画を立てる。

| 所要  | 1日目             | 2日目       |
|-----|-----------------|-----------|
|     | ■自職場の変化・他社の取り組み | ■1日目の振り返り |
|     | ■組織の活性化         | ■コーチング    |
| 2日間 | ■会議の見直し         | ■改善計画の作成  |
|     | ■ファシリテーションスキル   | ■改善計画の発表  |
|     | ■ファシリテーション実習    | ■質疑応答・まとめ |
|     | ■1日目の気づき        |           |

# (4)管理者研修(自己变革) 【対象:管理者全般】



## /! 【背景・ポイント】

管理者にとって、部下後輩の変革を促すことはもちろん、自身の変革が必要になってきます。マネジメントを行う上で、 自身のどのような点を変革すべきか、また変革のステップはどうしていくのかを考えていきます。

- ①変革の必要性を理解し、管理者の役割を再確認する。
- ②自己分析を通じて、他者を理解し、基本的なコミュニケーションスキルを習得する。
- ③自己変革課題を明確にし、自己変革目標と行動を表明する。

| 所要        | 1日目         | 2日目              |
|-----------|-------------|------------------|
|           | ■変革の必要性     | ■1日目の振り返りと       |
|           | ■会社の3年後を考える | 上司・部下とのコミュニケーション |
| 2日間       | ■管理者の役割の再確認 | ■変革課題の明確化        |
| 2 11 (11) | ■自己分析と他者認知  | <br>  ■自己変革のスタート |
|           |             |                  |
|           | ■1 日目の気づき   | ■決意表明            |

# (5)管理者研修(人材育成) 【対象:管理者全般】



## /! 【背景・ポイント】

管理者の役割の一つである人材育成に特化した内容です。改めて、人材育成の重要性を理解することと、職場で欠かせないコミュニケーションについて考える時間をとっていきます。コミュニケーションをとる前提となる人間の本質を理解することからはじめていくことで、より効果的な人材育成ができるように仕掛けていきます。

### 【研修のねらい】

- ①いかに日ごろのコミュニケーションが重要だということを理解する。
- ②コミュニケーションが「人材育成」につながっていくことを再認識する。
- ③上司と部下というビジネス上の立場を理解した上で、信頼を高め、相互理解によって、一人ひとりの仕事に対する 意識を変えるためのコミュニケーションを理解する。

| 所要    | 内 容                |
|-------|--------------------|
|       | ■管理者としての人材育成       |
| 1 口 門 | ■人材育成のためのコミュニケーション |
| 1日間   | ■効果的部下指導のために       |
|       | ■明日からの具体的行動に向けて    |

## (6)管理者研修(アンガーマネジメント) 【対象:管理者全般】



## !【背景・ポイント】

管理者自身の感情の癖を知り、それを自覚することで、一時的な感情で意思決定をするのではなく、冷静な判断をすることができるようになってきます。これは、部下に対しても大きくプラスに作用し、結果として組織としてより高いパフォーマンスを発揮することができます。

- ①何を伝えたいのかを整理し、相手の理解度に合うように具体的に表現できるようにする。
- ②立場の違いがあっても、対等に向かい合う姿勢を持つことができるようにする。
- ③「怒り」の感情について理解し、その感情に対して、対処することができるようにする。

| 所要  | 内 容                            |                     |
|-----|--------------------------------|---------------------|
|     | ■コミュニケーションとは                   | ■「怒り」への対処~感情のコントロール |
|     | ■言いたいことが言えない、<br>伝わらないケースの振り返り | ■自分の「怒り」について知る      |
| 2日間 |                                | ■批判への対処             |
|     | ■現場事例での実習                      |                     |
|     | ■1日目の振り返り                      | ■現場事例でのロールプレイング     |

# (7)管理者研修(1on1) 【対象:管理者全般】



## /! 【背景・ポイント】

近年、注目を集めて、多くの企業でも導入が進んでいる「1on1」。導入はしたものの、「ただの雑談で終わってしまう」、 「業務報告と何が違うかわからない」、「時間がもったいない」といった声が出てきている現状もあります。本来、1on1は チームの心理的安全性の構築、メンバーの成長、部下と上司の換気性構築等を目指しており、その先には、組織目標 達成するということを目指しています。本来の目的を理解し、より効果的な1on1を実現できるために実施しています。

- ①1on1を行う目的や意義を理解し、肚落ちして1on1に臨む姿勢をつくる。
- ②1on1に必要な考え方・スキルを講義・実習を通じて、体得する。
- ③1on1に対してポジティブなマインドセットを図る。

| 所要  | 内 容                                 |
|-----|-------------------------------------|
|     | ■1on1とは何か                           |
|     | ■1on1を導入する上でのポイント                   |
|     | ■1on1の具体的な進め方                       |
| 1日間 | ■1on1の <b>質を高めるために</b><br>・傾聴、共感、質問 |
|     | ■振り返り                               |
|     | ■効果的な1on1を実現するための第一歩                |

| 所要  | 内 容  |
|-----|--|
| 1日間 | <ul> <li>管理者に求められる役割 ・管理職の役割 ・メンバーの成長とチームの成果を高めるために必要なこと</li> <li>■目標設定と目標管理による育成 ・目標管理と目標設定 ・目標管理面談と1on1面談の違い</li> <li>■メンバーの成長支援と1on1 ・メンバーの成長を考える ・メンバーの動機を探る ・1on1での対話のテーマ ・効果的なフィードバック方法</li> <li>■まとめ ・本研修での気づき、学び ・明日から実践してみたいこと</li> </ul> |

5. 上級管理者向け研修

## (1)上級管理者研修(経営思考) 【対象:管理者3年目以降·次長·部長等】



## /! 【背景・ポイント】

会社経営の視点に立った考えの元にマネジメントを行ってほしい管理者を対象に実施しています。部門責任者としての 役割を認識し、部門の戦略視点を養うために経営的視点での環境分析と課題の認識をしていきます。もう一段高い視 点でマネジメントを実践していくことを期待されている方を対象にした研修としてお奨めです。

### 【研修のねらい】

- ①上級管理者として、経営的視点に立つ管理者はどのような仕事のスタンスが必要か、経営管理者に必須となる 事業運営マインドや思考方法を学習する。
- ②上級管理者が係わる経営組織、上司、他部門・関連各社、部下・組織メンバーに対し、良い仕事をしていく上で必要なスキルや自部門を戦略的に方向づけるスキルを学習し、自己のマネジメントに変革をもたらす。
- ③戦略的思考をベースに自組織のメンバーにどのように課題を与えていくか、課題形成のスキルとそこに必要なヒューマンスキルを実践的に学習する。

| 所要  | 1日目  | 2日目                       |
|-----|--|---------------------------|
| 2日間 | <ul><li>■上級マネジメントの基本</li><li>・マネジメントの定義と位置づけ</li><li>・部門責任者としての役割と機能</li></ul> | ■1日目の続きと振り返り<br>■自組織の課題形成 |
|     | ■自部門の戦略的方向付け   | ■やる気に満ちた職場作り              |

# (2)上級管理者研修(ケースから学ぶ経営思考) 【対象:次長・部長等】



## /! 【背景・ポイント】

部門責任者として必要な問題解決や、財務・交渉力・組織行動・戦略・目標管理等のテーマについて理論を学ぶと共に、 生きたケースを用いて実践的に理解、活用へのイメージを作ります。実践的に経営的知識や感覚を作るきっかけにす るために有効なプログラムです。

- ①近年のマネジメントの根幹にある考え方を元に経営的な視点を醸成する。
- ②経営的思考に必要な問題解決力、財務会計の経営的見方、交渉力や組織について学ぶ。
- ③各経営知識についてケースを用いながら実践的に習得する。

| 所要        | 内容   |   |
|-----------|--|---|
|           | ■マネジメントの機能   | ■交渉力とロジカルシンキング  |
| 2~3<br>日間 | ■○○部長のケース<br>(インバスケット演習)<br>■リーダーシップ<br>&コミュニケーション診断<br>■財務会計の基本<br>・財務会計の基本<br>・上場企業のケースに学ぶ財務会計 | ■組織の見方  ・ケーススタディ  ・組織の何を見るか、どの立場から見るか ・意思決定 ・目標による管理 ・規範 ・組織改革のマネジメント |

## (3)上級管理者研修(部門コンセプト実践) 【対象:次長・部長等】



## /! 【背景・ポイント】

部門長が目先の短期業績のみに傾注している、顧客第一主義がスローガン倒れになっている、会社の理念やビジョン 実現に対し部門長自身が本気になっていない、魅力ある部門ビジョンや戦略を打ち出せないなど、いずれかに当ては まる場合に非常に有効なプログラムです。部門長同士の深いディスカッションも促します。

### 【研修のねらい】

- ①部門長としての戦略思考を強化し、部門のコンセプトを確立する。
- ②部門長としての正しいスタンスを確立する。
- ③実務に直結した部門戦略やアクションプランを策定し、目標管理の機能を働かせる。

| 所要  | 内容             |                    |
|-----|----------------|--------------------|
|     | ■部門長に求められるスタンス | ■部門コンセプト体現戦略策定     |
|     | ■部門長の役割        | ■部門コンセプト体現戦略検討会    |
| 1~2 | ■部下育成          | ■部門コンセプト体現戦略推進計画策定 |
|     | ■戦略思考の本質       | ■部門スコンセプトの実務への定着   |
|     | ■部門のコンセプト      |                    |

# (4)上級管理者研修(ビジョン浸透力強化) 【対象:次長・部長 等】



## /! 【背景・ポイント】

企業経営の環境変化とこれからの経営のあり方はどうか、経営に必要な知識は何か、経営ビジョンの必要性等を総合的に学びます。優良企業の事例を用いながら、どのように体現しているのかを実践的に吸収し、経営幹部に求められている機能と能力、資質についてさらに深掘りします。

- ①企業・経営とは何かを理解する。
- ②経営戦略の重要性と経営戦略についての理解を深める。
- ③経営幹部の機能と必要能力を明確にする。

| 所要        | 内容   |                           |
|-----------|--|---------------------------|
|           | ■自己チェック ・「経営戦略/マーケティング戦略/組織<br>戦略/財務戦略等」についての理解度 | ■事例研究 ・優良企業の条件            |
| 1~2<br>日間 | 関心度チェック<br> <br>  <b>■経営概論</b>                   | ■経営幹部の機能と必要能力<br>■経営幹部の資質 |
|           | ■経営ビジョンの理解                                       | ・洞察力<br>・精神的強靭さ           |
|           | ■経営戦略のあり方  | ・人徳<br>  ・バランス感覚<br>      |

## (5)上級管理者研修(リーダーシップ) 【対象:次長・部長 等】

## 【背景・ポイント】

経営者に必要な知・スキルも、ご本人のリーダーシップによって発揮できるものも発揮できない状況をつくりだしてしまい ます。そこで、改めて、経営者層がご自身のリーダーシップを磨き、影響力を拡大することを目的に実施します。

### 【研修のねらい】

- ①これまでの軌跡を振り返ることで、自身の棚卸しを実施をする。
- ②経営方針が達成されたときの未来を想像し、経営方針の実現にむけてのモチベーションを高める。
- ③役員チームの状態を振り返り、より良い役員チームをつくるためにできることを考える。

| 所要  | 内容  |
|-----|---|
|     | ■これまでの軌跡の振り返り<br>・これまで私たちは何を実現してきたか ・互いをたたえ合う               |
| 1~2 | ■経営方針が実現された未来を想像する ・経営方針を実現した先に何があるか ・経営方針の実現のために必要なこと      |
| 日間  | ■ <b>役員チームの成長に向けて</b> ・今の私たちのチームの状態は? ・今のチームの「良いところ」と「のびしろ」 |
|     | ■まとめと行動宣言   |

# (6)上級管理者研修(会議・ミーティング技法) 【対象:次長・部長 等】



## /! 【背景・ポイント】

会議やミーティングが、形式的なものになっている、効果的に進まない、結論がなかなか導きだせない、等の現象に陥 り、問題解決・課題解決の場のはずの会議やミーティングの目的が達成されないことが企業ではよく起こっています。 管理者として、会議やミーティングを効果的なものにするための考え方やスキルを身につけるプログラムです。

- ①会議・ミーティングには目的により種類があり、管理者としての使い分け、準備や共有が必要であることを知る。
- ②会議・ミーティングでは問題解決が目的の場合が多いため、短時間で出来る問題解決スキルを習得する。
- ③管理者として会議・ミーティングを円滑に運営するファシリテーションスキルを身に付ける。

| 所要  | 内容  | 備考  |
|-----|---|---|
| 1日間 | ■会議・ミーティングの種類 ・会議・ミーティングの種類 ・良い会議・ミーティングとは ・良い会議・ミーティング事例に学ぶ ■問題解決スキル ■ファシリテーションスキル ・視覚化の原則 ・場のデザインスキル ・構造化のスキル ・受け止め、引き出すスキル ・合意形成のスキル | <ul> <li>・会議、ミーティングの目的による分類を確認する。</li> <li>・良い会議、ミーティングとはどのようなものなのかを確認し、必要な要素を学ぶ。</li> <li>・会議、ミーティングで求められる問題解決のフレームを確認する。</li> <li>・会議、ミーティングを進める上で重要になってくるファシリテーションスキルを習得する。</li> </ul> |

| 6.「変革2027 | 」浸透·変革型 | リーダーシップ研修 | 文 |
|-----------|---------|-----------|---|
|           |         |           |   |

## 【背景・ポイント】

JR東日本グループ経営ビジョン「変革2027」にもとづいたグループ経営の推進、予期せぬ新型コロナウイルスの影響 そして、継続して抱えている少子高齢化や働き方改革等の社会課題の存在など、激変の世の中で、一人ひとりがどの ように仕事に取り組み、グループー体でどのように対応していくべきなのでしょうか。

これまでの事業領域や慣習にとらわれない柔軟な発想にトライし、チャレンジを続けるために、変革ビジョンを捉え、現場に結び付けるところから研修を設定しました。

変革を実現するための教育を是非ご検討ください。

## (1) 変革2027」ビジョン実現 【対象:管理者向け】

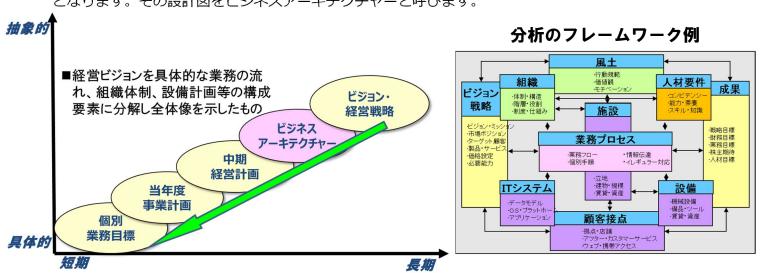
### 【研修のねらい】

- ①市場の大変革期に直面する中、グループ経営ビジョンの意味合いと背景を理解・納得し自部門に置き換える。
- ②組織を預かる管理者として、グループ経営ビジョン・目標と連動した自部門のビジョンを構築し、更に部下の個人目標に細分化する意識を持つ。
- ③経営ビジョンを具体化するフレームワークや考え方を学び、的確に部門マネジメントに活用する。

| 所要  | 内                       | 容                            |
|-----|-------------------------|------------------------------|
|     | ■経営環境の変化                | (前日の振り返り)                    |
|     | ■目標と役割の振り返り             | ■「ビジネスアーキテクチャー」              |
|     | ■ケースワーク①<br>~フレームワーク分析  | ■現場のビジネスアーキテクチャーを考える         |
| 2日間 | ■ケースワーク②<br>~事業の方向性を考える | ■ビジネスアーキテクチャーに基づく<br>現場の課題整理 |
|     | ■「変革2027」と環境変化の結びつけ     |                              |
|     | ■「変革2027」の現場への置き換え      | ■現場の課題の共有                    |
|     |                         | ■全体のまとめ                      |

## **【**【ビジネスアーキテクチャーとは】

・将来のビジネスを考え具現化するには、建築と同様に企業の構成要素間の連動性を意識した設計図が必要 となります。その設計図をビジネスアーキテクチャーと呼びます。



# (2) 変革2027」ビジョン浸透 【対象:リーダー層向け】

### 【研修のねらい】

- ①将来の管理者候補としての基本スタンスとして、現場目線での個別最適と経営目線での全体最適のバランスをとる 重要性を認識する。
- ②経営ビジョン実現のために、自分なりに解釈をして新たな発想によって現場改善に結びつける重要性を理解する。
- ③これまでの事業領域や慣習に捉われることなく、発想を柔軟にするヒントや考え方を学ぶ。

| 所要  | 内  | 容              |
|-----|--|----------------|
|     | ■現場リーダーの基本的なスタンス                           | (前日の振り返り)      |
|     | ■「変革2027」の理解                               | ■お客さまニーズの論理的分析 |
|     | ■ジャンルを超えた競合                                | ■新たなサービス開発検討   |
| 2日間 | ■イノベーション発揮の視点                              |                |
| 2口间 | ■東大王クイズ<br>(限られた情報から共通項を見出す)<br>■5W1H組み換え法 | ■成果発表          |
|     |  | ■全体のまとめ        |

# (3)意思決定・判断力強化 【対象:管理者向け】

### 【研修のねらい】

ODX化の推進、社員数の減少を踏まえ、今後、管理者は管理・判断業務へのシフトがさらに進んでいく中で、特に管理職には環境・状況を踏まえた的確な意思決定と判断能力が求められるため、的確な意思決定と判断ができるための考え方・アプローチを身につける。

| 所要  | 内 容                       |
|-----|---------------------------|
|     | ■管理者として果たすべき役割の再確認        |
|     | ■「変革2027」の理解              |
|     | ■本社・現場にとってのお客さまニーズの整理     |
| 1日間 | ■自部門の課題整理                 |
|     | ■全社戦略と現場お客さまニーズからの判断根拠の共有 |
|     | ■全体のまとめ                   |
|     |                           |

## (4)変革型リーダーシップ 【対象:リーダー層向け】

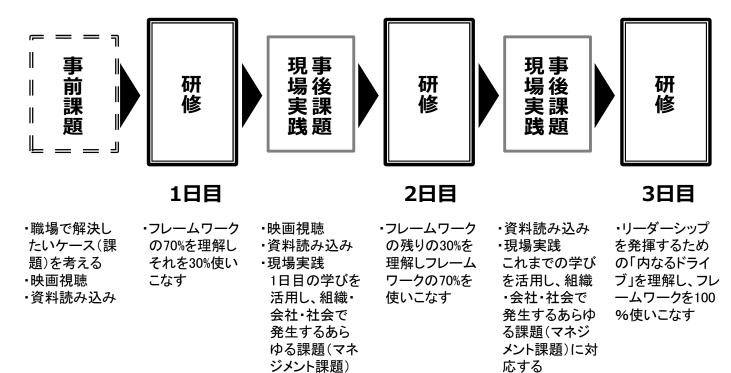
## (1) <環境適応のリーダーシップ(アダプティブリーダーシッププログラム)>

★本プログラムは、ハーバード ケネディスクールでも人気であるロナルド・A・ハイフェッツ教授のリーダーシップ講座を、ハイフェッツ教授から直接学んだ日本人講師が指導するプログラムです。

### 【研修のねらい】

○変化の激しい環境においては、既存の方法だけでは問題解決をし続けられない状況も増えてきています。組織あるいは地域社会のいたるところで、実験的に取り組み、新たな発見や、それに基づく行動の修正を繰り返さなければならない"適応を必要とする問題"に対応していくために必要なリーダーシップを学ぶ。

### 【研修の流れ】



| 所要 |                  | 内 容   |
|----|------------------|---|
|    | ■研修への心構え/前回の振り返り | ※各回、異なったキーワードで考察していきます  |
| 1日 | ■リーダーシップとは       | 「real issueの真の問題」   |
| ×  | ■事前課題/実践課題のケース分析 | 「ハイフェルツフレームワークでの分析」<br>「disequilibrium(不均衡)・苦痛の見極めと調節」              |
| 3回 | ■リーダーシップ考察・解説    | 「問題の熟度、熟させる」「disequilibriumの必要性」<br>「ワークバック」「Sacred Heart」「内なるドライブ」 |
|    | ■行動宣言            | 「改革の絵」  |

に対応する

## (4)変革型リーダーシップ 【対象:リーダー層向け】

## ②<変革型リーダーコース(クロスフィールド)>

※当プログラムは株式会社ブレーン・ダイナミックスのコンテンツです。

### 【研修のねらい】

〇ビジネスの環境の変化に伴い、組織のあり方やリーダーの役割も変わっていく中、変化の速さ、競争の激しさ、人材の多様化といった現実が、私たちの組織に突き付けた課題は何か?それに対してリーダーはどうあるべきか?自分自身、そして自分たちの組織をどう変革させたいかを考える。

### 【対象者】

主務職•主任職等

【研修のイメージ】





## ■ 【求められる思考・行動とフィードバックの視点】

## 判断力

☆俯瞰的視野

☆論理的思考

☆認知バイアス制御

## 推進力

☆計画化

☆周囲の巻き込み

☆決断

## 変革力

☆柔軟性

☆リスクテイク

☆相反することとの 対峙

## コミュニケーション**力**

☆双方向性

☆共感

☆他者適応

## 課題形成力

☆目的指向

☆行動の選択

☆手順化

### ※プログラムのカスタマイズが可能です。

| 所要  | 内容                                      |                                  |                            |  |
|-----|---|----------------------------------|----------------------------|--|
|     | ■導入                                     | ■クロスフィールド(II)                    | ■自己変革プログラム                 |  |
|     | ■クロスフィールド(I)                            | │<br> ・変革型リーダーに必要な思<br>  考・行動の実践 | •自己評価                      |  |
|     | -基礎説明                                   | 2 22 12 2 2 2 2                  | ・他者評価                      |  |
|     | <ul><li>トライアル<br/>(現状による取り組み)</li></ul> | │ •目標達成へ向けたチーム運<br>│ 営<br>│      | <br>  ・フィードバック(相互・講師)      |  |
| 3日間 | ・日頃の思考・行動特性の                            | ・フォロワーとしての相互サ<br>ポート             | ・自分自身と自分たちの組織の<br>再検証      |  |
|     | 自覚<br>・自己変革についての考察                      | │<br>・結果確認<br>│                  | <br> ・変革に向けて必要な行動の選<br>  択 |  |
|     | ・チームの現状確認と再構                            | ・場面毎のプロセス確認                      | │<br>│ •変革への道筋(計画)立案       |  |
|     | 築                                       | ・各自の思考・行動と結果の<br>因果関係検証          | ·決意表明                      |  |
|     | ・自分とチームが目指す姿の<br>確認                     | <br> ・目指す姿と現状のギャップ               |                            |  |
| 7   | 2                                       | 認識                               |                            |  |

## (4)変革型リーダーシップ 【対象:管理者・リーダー層向け】

## ③ <変革型リーダーシップ>

### 【研修のねらい】

- 部門の変革を実現するために、
  - ①「成長曲線」を学び、自社の位置を知る。
  - ②組織が抱える問題を明確にし、「パラダイムシフトの必要性」を確認する。
  - ③ビジョンを描き、実現するための「戦略的思考」を身につける。

## ● 【変革を担う管理者・リーダーが抱える問題を解決する】

- •何から手を付けたらよいのか分からない
  - 一職場を変革する場合、優先順位をつけるとしたら、その基準は?
- ・企業全体の変革と自部門の変革との整合性をどうとれば良いのか
- 一企業理念と部門理念は時として対立します。その場合、どうすれば良いのでしょうか?そもそも対立はあるのでしょうか?
- ・「ビジョンをつくれ」と言われたけれど
  - ―変革のためにはビジョンが必要です。でもそのビジョンはどうやって創れば良いのでしょうか?企業理念と 部門理念とビジョンの関係とは?

| 所要  | 内               | 容                                 |
|-----|-----------------|-----------------------------------|
|     | ■成長と変化          | ■ビジョンと経営理念                        |
|     | ■管理者・リーダーの役割の変更 | ■経営理念と部門理念                        |
|     | ■「パラダイム」        | ■ビジョン                             |
| 2日間 | ■厄介なパラダイム       | ■部門ビジョンの作成                        |
|     | ■パラダイムシフト       | ■機会発見型のアプローチ                      |
|     |                 | ■グループ体験型機会発見型アプローチ                |
|     |                 | ■個人での機会発見型アプローチ<br>(ビジョン実現への行動計画) |

7. ビジネススキル研修

## (1)説明·提案力向上 【対象:若手~中堅社員等】



## /! 【背景・ポイント】

社内の稟議をする際の上司への説明、部下後輩への業務の説明、社外のステークホルダーへの提案等、相手にわかりやすく伝えるスキルを習得します。結論が分かりにくい、伝えたつもりが伝わっていないなどの事象はありませんか。 ビジネス文書の書き方も織り込み、説明するための資料の構成にも役立ちます。

### 【研修のねらい】

- (1)ビジネス文書の全体像を再確認した上で、ライティングの基本的な考え方を理解する。
- ②報告書、提案書をわかりやすくするためのポイントを理解・習得し、実務に活かす。
- ③作成した文書をわかりやすく伝えるための説明スキルを習得する。

| 所要  | 1日目  | 2日目                        |
|-----|--|----------------------------|
|     | <ul><li>■ビジネスライティングの基本</li><li>・わかりやすい文章表現</li></ul> | ■説明力を高める<br>・ロジカルコミュニケーション |
|     | ■情報整理術   | ■マイケース実習 ・マイケースでの演習        |
| 2日間 | ■報告書・提案書の基本  |                            |
|     | ■わかりやすい表現方法<br>・わかりやすい図形化                            | ■職場実践に向けた課題整理              |

# (2)調整·交渉力強化 【対象:若手~中堅社員等】



## /! 【背景・ポイント】

日々の業務で、対内部・外部共に効果的な調整・交渉を進めていけるスキルを習得するプログラムです。特に、企画部門や本社部門、プロジェクト推進等では欠かせないスキルです。実践的な内容で、実業務に即したケースなどにも対応いたします。

- ①調整・交渉が目指すゴールと調整・交渉担当者への期待を理解する。
- ②調整・交渉の全体像と調整・交渉担当者に必要とされるスキルの具体的行動を理解する。
- ③調整・交渉力の基軸となる主張力とは何かを理解し、研鑽を図る。

| 所要  | 1日目             | 2日目                           |
|-----|-----------------|-------------------------------|
|     | ■調整・交渉とは        | ■1日目の振り返り<br>■調整・交渉に必要な具体的スキル |
|     | ■調整・交渉の全体像      |                               |
| 2日間 | ■主張力を高める        | ■調整・交渉トレーニング<br>              |
|     | ■主張力を高めるディベート演習 |                               |
|     | ■1日目のまとめ        | ■まとめ                          |

# (3)企画力向上 【対象:若手社員~中堅社員等】



## /! 【背景・ポイント】

企画立案等の仕事を進める上で、固定観念に縛られずに良いアイデアを生み出せるようになりたい、という方にお奨め のプログラムです。研修後にこれまで企画を難しく考えすぎていた、という声もあります。企画の立案から実現させてい くまでの流れや周囲を巻き込むスキルも学べます。

### 【研修のねらい】

- ①企画立案の要となる「コンセプト発想力」を磨く。
- ②担当業務を題材に、周囲のアイデアを引き出しながら「実践的に」企画創造力を強化する。
- ③「企画立案~実現」までのステップを把握し、周りを巻き込む「伝導力」を向上させる。

| 所要  | 内容                | 備考                                 |
|-----|-------------------|------------------------------------|
| 1日間 | ■企画の要となる「コンセプト」とは | ・コンセプトとは何かを理解し、<br>「モノ発想」から「価値発想」へ |
|     | ■二一ズを繋ぐ発想力        | の転換を図る。 ・企画する上で不可欠なニーズ             |
|     | ■独創的なコンセプトを創造する   | の深掘り方法を学ぶ。<br>・独創的なコンセプトとはどの       |
|     | ■企画コンセプト検討        | 様なものかを理解し、作成した<br>企画を検証する視点を養う。    |
|     | ■周囲を巻き込み説得する技術    | ・企画を実現させるまでの流れ<br>を理解し、どのように周囲を巻   |
|     | ■まとめ              | き込み動かすか、考え方とや<br>り方を理解する。          |

## (4)クリエイティブシンキング 【対象:若手~中堅社員等】



## <mark>!</mark>【背景・ポイント】

環境の変化が激しい近年、様々な発想で物事を考えなければならない時代となっています。新規事業・新商品・新流通 システム・業務改善、様々なポイントで発想力は必要なスキルです。前例踏襲ではない、新たな考え=発想力を磨くこ とは今後のどの業種業態、業務にも重要です。

- ①「発想する」技法を身につけると同時に、体系立ててアイデアを生み出し、形にするスキルを身に付ける。
- ②学んだ発想技法を用い、実際のビジネスを想定した演習を実施し、ビジネスにおける課題の解決、新規の企画に 対してどのようにそのスキルが活用できるか体感し、今後に役立てる。

| 所要  | 1日目   | 2日目  |
|-----|---|--|
| 2日間 | <ul> <li>■ビジネスパーソン/チームに求められる創造的思考力</li> <li>■ビジネス発想力トレーニング①・発散と収束</li> <li>■ビジネス発想力トレーニング②・逆転の発想</li> </ul> | ■1日目の振り返り  ■発想力強化演習 ・実際のビジネスを想定した演習  ■総合演習:新規サービスを企画する |
|     | <ul><li>■ビジネス発想カトレーニング③</li><li>・創造的ディスカッション</li></ul>  | ■まとめ   |

## (5)報・連・相スキルアップ 【対象:若手社員~中堅社員等】

## /! 【背景・ポイント】

これまでの仕事のやり方(前任者等)の踏襲、指示されたことに終始してしまっている、正しく情報が流れていない等の 問題があり、担当者としての役割認識が低い等のお悩みに、まずは役割認識と正しい報連相のポイントを共有するた めのプログラムです。

### 【研修のねらい】

- ①現状を振り返り、特定の事実について要因を掘り下げ、自責思考で対策を考えることを学習する。
- ②意思決定のプロセスで正確な情報が円滑に流れるために報告・連絡・相談の正しいポイントを理解する。

| 所要  | 内容              | 備考   |
|-----|-----------------|--|
|     | ■自職場の現状/問題を直視する | ・日常感じている組織や仕事に<br>対する問題意識を共有する。  |
|     | ■問題発生原因の追究      | ・他責ではなく自責で考えることの必要性を説き、その思考  |
|     | ■担当者としての役割の明確化  | で問題への対策を考える。<br>・担当者が「誰よりも現場を知り  |
| 1日間 | ■報告・連絡・相談とは     | 、お客さまを知り、会社を知る   |
|     | ■課題の整理と今後の行動    | こと」が求められる存在である<br>ことを認識する。<br>・報告、連絡、相談の定義につ<br>いての留意点やポイントを体<br>系立てて学ぶ。 |

## (6)タイムマネジメント 【対象:若手社員~中堅社員等】



## /! 【背景・ポイント】

効率的な仕事の進め方ができておらず、残業ばかりが増える、ムダやムラが多そうだが、どこにポイントがあるか見え ない、といった事象の多い職場に実施しました。タイムマネジメントをしっかり学んで仕事の進め方を整理していただくプ ログラムです。プロジェクトマネジメントにも活用できます。

- ①時間を効率的に使って、仕事の成果を上げる必要性を認識する。
- ②タイムマネジメントをする上でのポイントを理解する(ゴール設定、作業時間の見積り、ムダ・ムラ・ムリ)。
- ③日々の業務での自身の仕事にどんなムダ・ムラ・ムリがあったか振り返り整理した上で今後の改善を検討する。

| 所要  | 内容   | 備考  |
|-----|--|---|
| 1日間 | ■タイムマネジメントとは  ■仕事のゴールを決める  ■1日のスケジュールを作る  ■ムダ・ムラ・ムリなく実行する  ■タイムマネジメントの実践 | ・タイムマネジメントの定義を確認し、日々の業務を振り返り、問題意識を共有する。 ・仕事を行う際、まずは目的を確認し、ゴールを設定する。 ・どのようなプロセスを経て達成していくのか、中間点を決める。 ・総合演習を通じて、理解度を深める。 ・日々の業務のムダやムラ、ムリを振り返り整理する。 |

## (7)プロジェクトマネジメント 【対象:若手~中堅社員等】



## /!\【背景・ポイント】

日常業務がプロジェクト活動である業務や、企画部門の社員、改善活動等、様々な取り組みがプロジェクト活動である 中で、改めてプロジェクトマネジメントを体系的に学ぶ機会が無い場合もあります。より一層効果的なプロジェクト活動推 進のためのプログラムです。

### 【研修のねらい】

- ①プロジェクトマネジメントの一連の進め方(ステップ)を理解する。
- ②プロジェクトを展開していく過程において、押さえておくべきポイントや手法を理解・習得する。
- ③プロジェクトのチーム力を最大化するためのマネジメントについて理解する。また、必要なコミュニケーション スキルを習得する。

| 所要  | 1日目                        | 2日目             |
|-----|----------------------------|-----------------|
|     | ■プロジェクト活動と<br>プロジェクトマネジメント | ■1日目の続きと振り返り    |
|     |                            | ■タスクマネジメントと関連技法 |
| 2日間 | ■プロジェクトマネジメントの全体概要         |                 |
|     | ■プロジェクトの再定義                |                 |
|     | ■望まれるリーダー像                 | ■まとめ            |

## (8)コーチング研修 【対象:中堅~管理者等】



## /! 【背景・ポイント】

部下後輩が自ら考え行動する社員として成長するためには、育成の場面において、コーチング技術は有効なコミュニ ケーションスキルです。コーチングの基本スキルと、その実践力をつけるためのロールプレイングを交えたプログラムで の実施で着実にスキルを習得します。

- (1)コーチングの基本スキルを演習・体感して、コーチとして、またコーチされる側としての感触をつかむ。
- ②基本スキルをベースとして、総合ロールプレイングを行い、実践での対応力をつける。
- ③自主的に自己研鑽できるよう、課題を明確にした上で今後の実践計画を立てる。

| 所要  | 1日目   | 2日目  |
|-----|---|--|
| 2日間 | <ul> <li>■部下・後輩との ・コミュニケーションの向上</li> <li>■部下・後輩へのコーチング実践1 ・コーチング基本レッスン</li> <li>■コーチングロールプレイング</li> </ul> | ■1日目の振り返り<br>■部下・後輩へのコーチング実践2<br>・部下・後輩に質問する技術<br>・上司の考えを部下・後輩に伝える技術<br>・部下・後輩の自発性を促す<br>・部下・後輩のやる気を高める方法<br>■総合ロールプレイング<br>■部下・後輩指導の課題と実践計画 |

8. OJT、技術継承

# (1)新入社員指導担当の役割・アプローチ方法

### 【研修のねらい】

- ①新入社員の受け入れ前に、OJTをより効果的に職場全体で行っていくためのヒントを得る。
- ②OJT担当者と、管理者が一緒に出席することで、OJTに関する考え方や知識・スキルを共有する。
- ③立場や系統を超えた意見交換を通じて、他者からOJTを現場で実際に行うためのヒントを得る。

| 所要  | 内 容                                   |
|-----|---------------------------------------|
|     | ■最近の新入社員の傾向や心理を知る ~新入社員研修を実施して~       |
| 1日間 | ■OJT指導についての意見交換                       |
|     | ■OJTの重要性                              |
|     | ■コミュニケーションのとり方 (伝え方、話し方、わかりやすいアドバイス等) |
|     | ■OJTの実践に向けて                           |

# (2)OJT推進者・管理者の課題共有とOJTの基本

- ①OJT推進者、管理者がそれぞれに期待される役割を実行できるようになる。
- ②OJT推進者、管理者に必要なOJTの基本的な考え方とスキルを習得する。
- ②OJT推進者、管理者がそれぞれの主体性の醸成と動くためのスキルを習得する。

| 所要  | 内 容                        |               |  |
|-----|----------------------------|---------------|--|
|     | ■人材育成の仕事化<br>~なぜ人材育成を行うのか~ | ■OJTの基本       |  |
| 2日間 | ■職場における人材育成の現状             | ■助役・OJT推進者の役割 |  |
|     | ■人材育成のベンチマーク               | ■二人三脚の実行      |  |

# (3)技術継承のための研修~職場の課題と技術継承~

### 【研修のねらい】

- ①ベテラン社員が持っている経験・ノウハウ等を効果的に伝え残していくためのポイントを学習する。
- ②技術や技能の継承が求められる背景を理解する。
- ③技術や技能の継承に求められるコミュニケーション・スタイルを考える。
- ④後輩に伝えるべきこと、大切なことを明確にする。

| 所要  | 内容                 |
|-----|--------------------|
|     | ■これからの私たちの環境を考える   |
|     | ■これからの職場・仕事の課題を考える |
|     | ■技術・技能の継承に必要なこと    |
| 1日間 | ■仕事のモチベーションについて    |
|     | ■後輩に伝えたいことは?       |
|     | ■振り返り「感じたこと・考えたこと」 |
|     |                    |

# (4)インストラクションスキル(1対複数人数)

### 【研修のねらい】

○各箇所での研修・勉強会を確実に行えるようになるために、インストラクションの基本ポイントの習得を図る。

| 所要  | 内 容                     |
|-----|-------------------------|
|     | ■社内講師の基本的心得             |
|     | ■効果を上げる指導技術の基本          |
| 1日間 | ■運営の6つの関所               |
|     | ■「要約マニュアル」を代表発表し全体でもみ込み |
|     | ■感動を与えるインストラクション        |
|     | ■社内講師要件セルフチェック          |

9. 働き方改革

## /!\【背景・ポイント】

現在も、「働き方改革」は多くの企業で取り組まれていますが、JR東日本グループも例にもれません。

以前よりも、より一層多様性あふれる社会になってきていることや、ITの発達等による急速な社会の変化によって、仕事そのものが変化し、そして、仕事とあわせて働き方も大きく変化をしています。その変化へと対応をするための切り口をいくつかご紹介いたします。自組織・職場での「働き方改革」の効果的推進のために、是非ご検討ください。

## (1)働き方改革の基本 【対象:管理者等】

### 【研修のねらい】

○働き方改革に対して、主体的に取り組む管理者を養成する。

| 所要  | 内 容                            |  |  |
|-----|--------------------------------|--|--|
|     | ■ 基本原則                         |  |  |
|     | ■ 演習:問題の把握                     |  |  |
|     | ■ 管理者から主体性を持つ                  |  |  |
|     | ■ 仕事の把握                        |  |  |
| 2日間 | ■ 将来の仕事をメンバーと語り合う              |  |  |
|     | ■ 人の複雑性を把握し、働きかける              |  |  |
|     | ■ チームビジョン作成 ~チーム活動が活用できるチーム作り~ |  |  |
|     | ■ 質疑応答                         |  |  |

## (2)多様性を高める人材マネジメント 【対象:管理者等】

## 【研修のねらい】

○雇用形態や価値観が多様なメンバーを把握し、ワークライフバランス実現困難な状態を解消する。

| 所要  | 内 容                            |
|-----|--------------------------------|
|     | ■ 働き方改革とは                      |
|     | ■ 身近な問題とケーススタディ                |
| 半日間 | ■ 人の複雑性を把握し、働きかける              |
|     | ■ チームビジョン作成 ~チーム活動が活用できるチーム作り~ |
|     | ■ 質疑応答                         |

## (3)生産性を高める仕事のマネジメント 【対象:管理者等】

【研修のねらい】

○管理者のプレイヤー化、仕事が人についている等、目先の仕事に追われている状態を改善する。

| 所要  | 内 容             |
|-----|-----------------|
|     | ■ 働き方改革とは       |
|     | ■ 身近な問題とケーススタディ |
| 半日間 | ■ 演習:仕事を分析し改善する |
|     | ■ 職場ビジョン        |
|     | ■ 質疑応答          |

## (4)自身の"アンコンシャスバイアス"を知る 【対象:管理者等】

【研修のねらい】

○多様性推進の考え方を理解し、自分自身のアンコンシャスバイアス(無意識の見方)に気づき、他者受容する 姿勢を磨く。

| 所要  | 内 容                      |
|-----|--------------------------|
|     | ■ ダイバーシティ推進の背景と目的(企業事例等) |
| 半日間 | ■ 無意識の人への見方(アンコンシャスパイアス) |
| 十口间 | ■ 自分が上司ならどう対応するか         |
|     | ■ 部下の強みを引き出す             |

# (5)AI活用時代と未来の働き方 【対象:管理者等】

【研修のねらい】

〇人工知能(AI)の進化を踏まえテクノロジーの観点から将来の働き方を考え、マネジメントのマインドを磨く。人だからこそできる仕事の価値について、事例を通して学び、JR東日本グループとしてできることを考える。

| 所要  | 内 容  |
|-----|--|
| 半日間 | <ul> <li>■ 10年後の未来を考える</li> <li>■ 2035年 人工知能が人間の知性を追い越す</li> <li>■ 人間の仕事と人間の価値</li> <li>■ 人工知能の事例</li> <li>■ ディスカッション「未来の働き方を考える」</li> </ul> |

## (6)業務推進体制効率化 【対象:管理者等】

【研修のねらい】

- ①長時間労働に頼らない効率的な業務推進体制を確立する。
- ②多様な価値観、多様な働き方を認める風土を醸成する。

| 所要  | 内 容  |
|-----|--|
| 半日間 | ■部下を定時に帰す仕事術  「戦略的計画立案」で業務を半減させる  ・長時間労働は「プロ意識」「羞恥心」の欠如  ・「捨てる仕事」を決める  ・ムダな会議はやめろ  ・「ワーク・ライフ・バランス」が強い会社を作る |
|     | ■現状の問題点洗い出しと解決策模索  |

# (7)仕事と介護の両立~介護離職を防ぐために~ 【対象:管理者等】

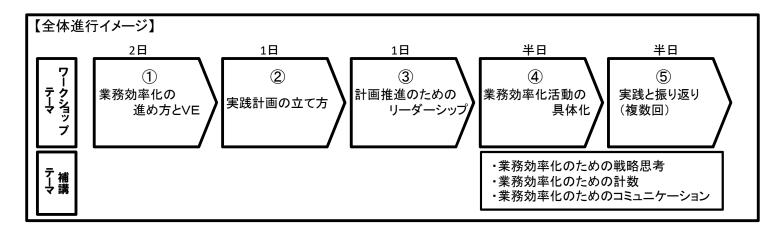
【研修のねらい】

○介護についての正しい基礎知識を得ると共に、仕事と介護を両立させるポイント、介護に直面する部下との接し方について学ぶ。

| 所要  | 内 容                  |
|-----|----------------------|
|     | ■ 介護とは               |
|     | ■ 介護保険制度の基礎知識        |
| 半日間 | ■ 仕事と介護を両立させる秘訣      |
|     | ■ 別居介護・遠距離介護を乗り切るために |
|     | ■ 介護相談を受けたときのために     |
|     | ■ 質疑応答               |

# (8)業務効率化ワークショップ(プロジェクト形式) [対象:リーダークラス]

- ①プロジェクト形式で進め、プロジェクトメンバーが業務効率化の必要性を理解するとともに、業務効率化に関する 基礎知識と実践方法を身につける。
- ②主体的に自職場で業務効率化の取り組みを実践し、職場全体の業務効率化を図る。



10. グローバル・インバウンド対応

# (1)外国語等 【対象:社員・スタッフ等】

## ① 接客英会話(シリーズ)

・目的:①実際に外国人のお客さまとの接客の際に活用できる基礎的な語学力を習得する。

②英会話に関する自己学習の動機づけを図る。

・対象者レベル : 英会話の基礎レベルを学習したものの、英会話を使った接客に不安を感じている方向け(外国語自

体に不慣れであり、名前や簡単な挨拶をするのに抵抗がある。文法力と基礎語彙力が不足しており、

単語・単語での返答となるレベル)

•時期: 3~6ヶ月間

•研修時間: 1回60分~90分 ×12回

## <カリキュラム例>

| 1回目 | マスターしたい基本フレーズ①<br>●いらっしゃいませ・はい、ございます  | 7回目  | サービス業務のスピーキング①<br>●落とし物・忘れ物・店内呼び出し |
|-----|---------------------------------------|------|------------------------------------|
| 2回目 | マスターしたい基本フレーズ②<br>●どうぞご覧下さい・つなぎの言葉・相槌 | 8回目  | サ <b>ービス業務のスピーキング②</b><br>●免税品について |
| 3回目 | マスターしたい基本フレーズ③<br>●聞き取れない・答えられない時の対応  | 9回目  | <b>館内案内①</b><br>  ●フロアガイド基礎編       |
| 4回目 | あやふやリスニング対策①<br>●商品の有無・売り場への行き方       | 10回目 | 館内案内②<br>●フロアガイド応用編                |
| 5回目 | あやふやリスニング対策②<br>●値段・デザイン・交通機関の乗り場     | 11回目 | <b>道案内</b><br>●○○○への行き方演習          |
| 6回目 | 中間復習                                  | 12回目 | まとめ 復習                             |

## 2 接客英会話(スポット)

・目的:①外国人のお客さまに話しかけられても笑顔で対応できるようになる。

②相手の文化を知り、積極的なコミュニケーションを図ることができるようになる。

・対象者レベル: 初心者で英語を使った接客に不安を感じている方など

## <カリキュラム例(1)>

| <u> </u> |               |   |  |  |
|----------|---------------|---|--|--|
| 所要       | 内容            | 備考  |  |  |
|          | ■アメリカの文化について  | ・接客の違い/カード社会、チップ文                         |  |  |
|          | ■接客英会話の心得     | 化 等について知る。<br>・色々な"yes"/英語にも敬語(丁寧         |  |  |
| 2h       | ■接客英会話の技術     | 語)があることを知る。<br>・よく使うフレーズを学び、会話力を<br>習得する。 |  |  |
|          | ■接客英会話のレベルアップ |   |  |  |
|          | ■ロールプレイング     | ・より実践的なコツを学ぶ。                             |  |  |

## <カリキュラム例(2)>

| 所要 | 内容         | 備考               |
|----|------------|------------------|
|    | ■お客さまのお出迎え | ・各シーンでの接客英会話の基本フ |
|    | ■お客さまからの質問 | レーズを学び、会話力を習得する。 |
| 2h | ■お会計       |                  |
|    | ■クロージング    | ※各パートで随時ロールプレイング |
|    | ■質疑応答、まとめ  |                  |

## ③接客中国語

・目的:①中国人のお客さまに話しかけられても笑顔で対応できるようになる。

②中国文化を知り、積極的なコミュニケーションを図ることができるようになる。

### <カリキュラム例>

| 所要 | 内容                         | 備考                                    |  |
|----|----------------------------|---------------------------------------|--|
|    | ■外国人のお客さまの接客を考える           | ・外国人のお客さま接客を降り返る。                     |  |
|    | ■中国文化を知る                   | <br>・中国人の気質、お土産事情、食文                  |  |
| 2h | ■中国語 <b>の基本</b><br>・発音や仕組み | 化等について学ぶ。<br>・アクセント。                  |  |
|    | ■挨拶の基本表現                   | ・漢字で伝わるもの、伝わらないもの<br>・基本的な挨拶や接客表現を学び、 |  |
|    | ■ + αの接客で使える表現             | 練習して使えるようにする。                         |  |

韓国語・インドネシア語・ベトナム語・ミャンマー語・ネパール語等も対応可能です。

## 4 非言語コミュニケーション

目的: 言葉以外でおもてなしの気持ちを伝える方法を学ぶ。

・対象者: 外国人と接する機会がある方等

## <カリキュラム例(1)【言葉に頼らないおもてなし】>

| 所要 | 内容                      | 備考  |
|----|-------------------------|---|
| 2h | ■言葉以外のコミュニケーション効果       | ・言葉以外でもコミュニケーションに                         |
|    | ■外国人接客デモンストレーション        | │ 与える効果が高いことを認識する。 <br> ・非言語コミュニケーションのデモン |
|    | ■非言語コミュニケーションのインパクト     | ストレーションを見て自信をつける。                         |
|    | ■非言語コミュニケーション実践ロールプレイング | ・非言語コミュニケーションのロール  <br>  プレイングで実践力をつける。   |

## <カリキュラム例(2)【指差し会話】>

|    | ,                     |                                   |
|----|-----------------------|-----------------------------------|
| 所要 | 内容                    | 備考                                |
|    | ■接客英会話の心得             | ・接客英会話の基本的な心得を学ぶ                  |
|    | ■基本的な接客英会話            | と共に、基本的な会話を習得する。                  |
| 2h | ■ツールを活用した接客会話検討       | ・ツールを活用した接客方法での最                  |
|    | ■ツールを活用した接客実践ロールプレイング | 適な会話を検討し、実際にロール<br>プレイングで実践力をつける。 |
|    | ■まとめ                  |                                   |

## ⑤オンライン英会話

## A. オンライン英会話のメリット

- > マンツーマンで英会話を学ぶことができる
- ▶ 多数の講師の中から講師を選べる
- ▶ いつでも好きな時間に授業を受けられる
- パソコン等ネット環境があればいつでも受けられる
- ▶ 日本語を話せる講師も少数だが在籍している
- ▶ スクール型と比べると安価

## B. オンライン英会話のデメリット

- ▶ 講師がアジア圏等のことが多く、訛りがあること もある
- ▶ 講師が文法や語彙を知らないことがある
- ▶ ネット環境が悪いと途中で通信が切れる
- ▶ 日本語が全く分からない講師もいる
- ▶ 人気の講師は予約が取りにくい
- ▶ パソコン等とマイクが必要不可欠になる

# (2)インバウンド 【対象:社員・スタッフ等】

・目的:①インバウンドに関わる最新の動向を知る。

②訪日外国人観光客を掴むためのヒントを得る。

対象者: インバウンドに関する傾向や流れを掴みたい方

## **<カリキュラム例(1)【基本】>**

| 所要 | 内容              | 備考                              |
|----|-----------------|---------------------------------|
|    | ■インバウンドの最新動向    | ・インバウンド市場の動向について                |
| 2h | ■外国人観光客の心をつかむには | │ 最新情報を知る。<br> ・訪日観光に外国人観光客がどのよ |
|    | ■事例から学ぶインバウンド   | うな価値を見出しているか知る。                 |

## <カリキュラム例(2)【接遇】>

| 所要 | 内容                  | 備考                                  |
|----|---------------------|-------------------------------------|
| 2h | ■外国からのお客さまは何に感動するのか | ・外国人観光客の生の喜びの声から、                   |
|    | ■積極的な応対ができない理由      | おもてなしの本質を考える。<br>・積極的な応対ができない理由は言   |
|    | ■言語に頼らず動作と視覚にこだわる   | 語の問題ではないことを知る。                      |
|    | ■外国人対応サポートツールの活用    | ・外国人観光客に対してのやっては<br>いけない動作や信頼を生む振る舞 |
|    | ■店舗をPRするためのポイント     | いを知ると共に、サポートツール活<br>用方法を考える。        |

## <カリキュラム例(3)【インバウンド対策】>

| 所要 | 内容                 | 備考                               |
|----|--------------------|----------------------------------|
|    | ■観光・インバウンドの現状      | ・日本の観光産業全般とインバウン                 |
| 2h | ■外国人観光客が困っていること    | │ ドの重要性を知る。<br> ・外国人観光客のお困りごとや日本 |
|    | ■外国人観光客から見た日本のサービス | に対する印象を知り、対策の材料<br>とする。          |
|    | ■インバウンド対策を考える      | と9 る。<br> ・インバウンド対策のヒントを得る。      |

# (3)グローバル人材育成 【対象:海外関連業務に携わる予定の方等】



## /! 【背景・ポイント】

海外関連業務経験の浅い社員、将来海外駐在の可能性がある社員、グローバル展開を考えている会社の社員、外国 人採用を積極的に考えている企業の人事担当者等を対象にした企画。グローバルビジネスとは何か、求められる基本 的素養は何かを理解し、自発的にその研鑽を行えるようにする内容です。

- ①グローバルビジネスを展開するとはどういうことか認識する。
- ②海外赴任の経験談や事例の情報を知ることにより、実際の海外関連事業や業務の感覚に近づける。
- ③グローバルビジネスに必要な各種スキルについて学ぶ。

| 所要  | 内容  |
|-----|---|
| 1日間 | ■グローバルビジネスとは何か ■何故、グローバル化が必要なのか ■海外赴任事例を知る ■海外業務に必要なマインドセット ・現地社員とのコミュニケーション ・「共通点」と「相違点」 ■ビジネス英語概論・ロジカルコミュニケーション |

| 11. サービス | ス(店舗マネジ | メント・CS向. | 上等)研修 |
|----------|---------|----------|-------|

# (1)スタッフ入店時インストラクター養成 【対象:インストラクター等】

## !【背景・ポイント】

お客さまの求める販売・接客サービスのレベルは各業種業態で高まり続けています。そのため、直接お客さまと接する スタッフのサービスマインド・スキルは重要です。新たに採用したスタッフへの企業としてのサービスの方針、あり方を浸 透させるための社内インストラクターを養成し、効果的な指導を行えるようにします。

### 【研修のねらい】

- ①新規採用スタッフ指導における自覚と責任を認識し、店舗スタッフインストラクターとしての意識向上を図る。
- ②インストラクターに求められるマインド・スキルを習得し、実践的指導ができるようにする。

| 所要       | 内容                                       | 備考  |  |
|----------|--|---|--|
|          | ■インストラクター基礎知識                            | ・インストラクターの役割を認識し、育成、指導の基本とスタッフ入店時研修の目的や意義を理解する。                                     |  |
| 1日間      | ■インストラクションスキル                            | ・インストラクターとしての姿勢、話し方、<br>講義の進め方等の基本を学ぶ。<br>・オリエンテーションの進め方、スター                        |  |
|          | ■動機づけと受講生の関係づくり                          | ト時の留意点等を通じて、冒頭の受<br>講生との関係づくりのスキルを習得<br>する。   |  |
| =- ==    |  | /++ -+/   |  |
| 所要       | 内容                                       | 備考  |  |
| 1日間      | ■講義スキルの習得                                | ・学んだインストラクションスキルを元<br>に、実際のスタッフ入店時研修の導<br>入として「CSマインド」のセッションを                       |  |
| 1 11 18) | ■インストラクションスキルの習得                         | 主題材として講義の練習を行う。 ・プレゼンテーション、質問の仕方、2 wayの進め方等のスキルを確認する。                               |  |
| 所要       | 内容                                       | 備考  |  |
| 1日間      | ■実習の進め方、コメントスキルの習得<br>■ツール類の確認と実施に向けた留意点 | ・スタッフ入店時研修の実習場面を練習し、進め方やポイントを学ぶ。<br>(身だしなみ、表情、姿勢、挨拶、金銭授受、目標設定等)<br>・スタッフ入店時研修実施に向けた |  |
|          |  | ツール類の整理や作成、課題整理<br>をする。   |  |
| 所要       | 内容                                       | 備考  |  |
| 1日間      | ■実践演習・総括                                 | ・受講生役を入れたスタッフ入店時研<br>修を実際にシミュレーションし、ブラッ<br>シュアップする。                                 |  |

# (2)スタッフ入店時 【対象:新規採用スタッフ等】

| 所要 | 内容   | 備考  |
|----|--|---|
| 3h | <ul><li>■CSの必要性</li><li>■CSを決める店舗サービスの要素</li><li>■当社の目指すCS</li><li>■お客さまの声に学ぶ</li><li>■接客スキル</li></ul> | ・CSの基本を学ぶ。 ・当社の目指すCSの考え方や形をマニュアル等に基づき説明する。 ・お客さまの声を紹介し、当社の店舗に寄せられる期待を認識する。 ・CSを実現するための接客スキルを実習を交えて習得する。 |

### (3)販売・接客サービス 【対象:社員・スタッフ等】



#### /! 【背景・ポイント】

お客さまの求める販売・接客サービスのレベルは各業種業態で高まり続けています。そのため、接客接遇に携わるスタッフー人ひとりのサービスレベルを上げていく必要があります。一人ひとりが店舗・企業等の顔であることを踏まえ、土台としてのサービスマインドについて学び、その上でサービススキルを実習を通じて習得していただきます。

#### 【研修のねらい】

- ①CS(顧客満足)を理解したうえで、いつもお客さまを意識した行動がとれるように、CSマインドを醸成する。
- ②目指すサービスについて考え、スタッフが一丸となりサービス向上に向けての意識高揚を図る。
- ③購買心理を理解したうえで、効果的な販売プロセスを学ぶ。
- ④販売にあたって、お客さまの心をつかむコミュニケーションスキルを習得する。

| 所要  | 内容                      | 備考  |
|-----|-------------------------|---|
|     | ■CSマインドとは               | ・CSに対する理解を深める。  |
|     | ■コミュニケーションスキルの習得・身だしなみ  | <ul><li>・好印象につながるスキルを体得する。</li><li>・販売におけるお客さま応対のプロセスを整理し、CSにつながるポイントを確認する。</li></ul> |
| 1日間 | ■CSマインドを実現するためのお客さま応対実践 | ・ビデオ振り返り学習により、実践力を<br>つける。  |
|     | ■状況別ご案内ロールプレイング         | - 現場に即したお客さま応対事例を抽出し、柔軟かつ適切な応対ができるとかに状況対応能力の向上を図る。                                    |
|     | ■まとめ                    | ためにかがわずい能力が同土と図る。   |

# (4)販売提案力向上 【対象:社員・スタッフ等】



#### 【背景・ポイント】

接客接遇のスキルを上げると共にプラスαで必要となってくるのが販売提案力です。お客さまの購買心理の理解や会話の中からキーワードに気づく感性等を学びます。待ち受けの接客接遇ではなく、販売提案力を上げることは売上の向上に繋がります。

#### 【研修のねらい】

- ①具体例を交え、自己の応対を振り返りながら意識づけを図る。
- ②事例(状況設定)に基づき、お客さまの言葉の中のキーワードを抽出する。
- ③キーワードを引き出す質問スキルを習得する。

| 所要              | 内容  | 備考  |  |
|-----------------|---|---|--|
| 半日間<br>~<br>1日間 | <ul><li>■提案力強化に向けて</li><li>■お客さまへのアプローチポイント</li><li>−指導ツールの作成と活用−</li><li>■総合ロールプレイング</li></ul> | <ul> <li>・事例に基づき、お客さまの言葉の中のキーワードを抽出する。</li> <li>・キーワードを引き出すきっかけとなる言葉を抽出する質問スキルを習得する。</li> <li>・キーワードから数パターンの販売トークを考える。</li> <li>・設定されたケースについて販売トークを取り入れた発表をおこなう。</li> </ul> |  |

### <お客さま心理編>

お客さま心理に焦点を充てた内容でプログラムを組むことも可能です。

接客力強化のために、様々なポイントに焦点を充てたプログラムをご提供させていただいております。

### (5) クレーム対応基礎 【対象:社員・スタッフ等】



#### /! 【背景・ポイント】

日々、お客さまの求めるサービスレベルやニーズが上がっています。このような環境下でのクレームは、自社の提供するサービスの改善点を教えていただいている上、サービスレベルを上げるヒントとなります。一方、対応を間違えると問題が大きくなることもあります。そのために、クレームに対する意識を変え、クレーム対応のスキルの基本を学びます。

#### 【研修のねらい】

- ①クレームに対する考え方を見直す。
- ②お客さまの心理を理解し、基本的な対応方法とやってはいけないことを理解する。
- ③業態別クレーム対応のバリエーションを増やすことで実践力を高める。

| 所要  | 内容                     | 備考  |
|-----|------------------------|---|
|     | ■クレーム対応基本的知識の修得        | ・クレームはCS向上(顧客満足)のチャンスである、と捉えた意識変革を図                         |
|     | ■クレーム対応に必要なスキルの修得      | る。<br>・クレーム対応の考え方を理解する。<br>・一次対応の重要性に気づき、クレー                |
| 1日間 | ■事例に基づくロールプレイング(物販・飲食) | ム対応事例を通して、傾聴力や対人<br>折衝力などのコミュニケーションスキ                       |
|     | ■質疑応答                  | ルの向上を図る。 ・クレームの解決に向けたクレーム基 本応対スキル及び、一次対応のポイントを理解し、スキルを習得する。 |

# (6)クレーム対応応用 【対象:店舗管理者等】



#### /! 【背景・ポイント】

クレームの内容は年々多岐に渡るようになってきています。謝って済むようなものばかりではなく、「責任者を出せ」「書面で出せ」といった話もあり、基本接遇ばかりでは難しくなってきている現状があります。そういう状況にも対応できる予備知識と対応方法を学びます。

- ①クレーム対応の原則だけでなく、タイプ別のクレーム対応方法を学ぶことで苦手意識を払拭する。
- ②クレームを危機管理と捉え、不当なクレームにも対応ができる当事者意識を持てるようにする。

| 所要  | 内容                | 備考  |
|-----|-------------------|---|
|     | ■クレームの基本の再確認      | ・クレーム対応の考え方の基本を確認<br>する。また、基本接遇ポイントを活か                        |
|     | ■不当クレーム基礎知識       | したクレーム初期対応のプロセスを確認する。   |
| 半日間 | ■不当クレームに対するNG対応   | ・正当なクレームと不当なクレームの<br>判断目安を知ると共に、不当なクレー<br>ムに発展させないための心構えや対    |
| 1日間 | ■タイプ別クレーム対応スキルアップ | 応方法について学ぶ。また、クレーム<br>のリスクを低減させるための体制づく                        |
|     | ■質疑応答             | りの重要性を認識する。<br>・タイプ別のクレームをロールプレイン<br>グを通じて学び、対応スキルを向上さ<br>せる。 |
|     |                   | 1   |

## (7)デベロッパーとしての基礎知識習得 【対象:社員・スタッフ等】



#### /! 【背景・ポイント】

デベロッパーとしての基礎知識を総合的に学ぶプログラムです。駅ビル・ショッピングセンター・百貨店等の社員として必要な基本的な知識を習得すると共に、近隣に商業施設等があれば、学んだ知識を元に、実際に視察をして改善点等を考えることで実務に活かす考え方も習得できます。

#### 【研修のねらい】

- ①流通業界における基礎知識を習得する。
- ②駅ビルに関する基礎知識を習得する。
- ③デベロッパーとして必要な基礎知識を習得する。

| 所要  | 内容  | 備考  |
|-----|---|---|
|     | ■流通に関する基礎知識   | ・業界に精通した講師によって、「流通<br>」「小売」「ショッピングセンター」「デベ  |
|     | ■小売業とショッピングセンター業  | ロッパー」といった知識を体系的に学<br>習する。   |
| 1日間 | <ul><li>■デベロッパーとしての基本知識</li><li>・市場環境の把握</li><li>・SCにテナントが求めること</li><li>・デベロッパーとしての役割マインド</li></ul> | ・基本的な知識を習得し、デベロッパーとしてあるべきマインドを学習した上で、実際に近隣の商業施設等へと視察に向かい、改善策をグループで考え、提言を行うことで、実務に活かす考え方を習得する。 |
|     | ■グループ演習   |   |

# (8)店舗サポート力強化(計数管理) 【対象:店舗管理者等】



### /! 【背景・ポイント】

担当店舗の売上を上げるため、基本的な計数について理解を深め、計数を起点にしてどのように店舗を改善すればいいかを考えられる力を身に付けます。「ヒト」「モノ」「環境」の視点においてどのようなポイントで売上を上げるかというヒントの提供や、事前・事後課題の共有と全体フィードバックを中心としたプログラムです。

- ①店舗サポートのために店舗の数字を具体的に把握し、今後の戦略の準備に対する考え方を習得する。
- ②実際に店舗責任者と面談を行い、今後の戦略を具体的に考え、実際にその戦略を実施する。
- ③上記の実施を振り返り、次の一手につなげていくという仕事の基本的なサイクルをまわせるようにする。

| 所要        | <管理者>             | <担当者>              |
|-----------|-------------------|--------------------|
|           | ■事業計画と販売計画の理解     | ■計数管理がなぜ必要なのかを理解する |
| 1回目<br>2h | ■問題とは             | ■PDCAサイクルで考動する     |
| 211       | ■事後課題の説明          | ■事後課題の説明           |
| 2~4       | ■事前課題共有(繁忙期の振り返り) | ■事前課題共有(繁忙期の振り返り)  |
| 回目<br>2h  | ■次の業務繁忙期に向けて情報提供  | ■次の業務繁忙期に向けて情報提供   |
|           | ■1年間の取り組みの振り返り    | ■事前課題共有(繁忙期の振り返り)  |
| 5回目<br>2h | ■目標達成のためのショップ支援   | ■年間の取り組みの振り返り      |
| 211       |                   | ■効果的な店舗ヒアリング       |

# (9)トレンド(ファッション)基礎 【対象:社員・スタッフ等】



!【背景・ポイント】

デベロッパー社員として、店舗サポートをするために必要となるトレンドに関する知識を習得する。

#### 【研修のねらい】

○ファッションビジネスへの理解を深めることで、店舗サポート力を強化する。

| 所要             | 内容  | 備考                                 |
|----------------|---|------------------------------------|
|                | ■自律的に働くツボ・PDCAサイクルとは                                    | ・ファッションビジネスの概略の知識を<br>確認する。        |
| 01             | ■ファッションビジネスを知る  | ・プロとして、ショップサポートカ強化に                |
| 3h<br>~<br>半日間 | ■プロとしてのファッションビジネス 基礎編 ・プロ用語再確認 ・ファッション業界 ・ファッションビジネスの変遷 | つなげるためのファッションビジネスの<br>基礎を固める。      |
|                | ■ファッション市場分析   | ・ファッション市場分析を行い課題解決<br>策提案等の素地をつくる。 |

# (10)店長マネジメント力強化 【対象:店舗管理者等】



【背景・ポイント】

各店舗の運営管理において、売上等の成果は店長のマネジメント力に左右されると言っても過言ではありません。店舗 店長等に必要なマネジメントカの向上のために、店舗の人材育成・計数管理の基本・問題解決等、様々なテーマでアレ ンジさせていただきます。

#### 【研修のねらい】

〇店舗店長に必要なマネジメント力強化のための知識や手法を学ぶ。

| テーマ・研修名                    | 内容                                     | 内容詳細  | プログラム概要   |
|----------------------------|--|---|---|
| ①店長の<br>マネジメント基本           | 店舗現場でのマネジメント<br>の基本を習得する。              | 店長に必要な能力要件5<br>か条(マネジメント・マーケ<br>ティング・計数・コミュニケ<br>ーション・リーダーシップ)<br>の基本を習得する。 | <ul><li>・店長に必要な能力要件とは</li><li>・売上高の構造について</li><li>・マネジメントとは</li><li>・リーダーシップとは</li></ul>              |
| ②店舗運営と<br>OJTの推進           | 店舗運営の基本と現場で<br>の部下育成について習得<br>する。      | 現場での店舗運営手法の<br>習得と OJT手法による部<br>下育成を習得する。                                   | <ul><li>・店舗運営の基本と展開</li><li>・部下育成とは</li><li>・OJTについて</li><li>・OJTの実践</li></ul>                        |
| ③店長の現場での<br>問題解決手法<br>(前編) | 店舗現場での問題解決手<br>法を習得し「よく売る店」の<br>実現を図る。 | 店舗で楽しく働くために自<br>ら考え、自ら実行できる「自<br>立型店長」育成を目指す。                               | <ul><li>・マーケットの現状の理解</li><li>・店舗経営について</li><li>・問題解決手法の理解</li><li>・問題点の抽出</li><li>(グループワーク)</li></ul> |
| ④店長の現場での<br>問題解決手法<br>(後編) | 店舗現場での問題解決手<br>法を習得し「よく売る店」の<br>実現を図る。 | 店舗で楽しく働くために自<br>ら考え、自ら実行できる「自<br>立型店長」育成を目指す。                               | <ul><li>・問題解決技法の実践</li><li>・取り組むべき重要課題の設定</li><li>・原因分析~解決策の設定</li><li>・実行計画の作成</li></ul>             |

※ご要望に応じて、研修内容・研修時間はアレンジさせていただきます。

# (11)VMD 【対象:社員·スタッフ等】



### /! 【背景・ポイント】

売場づくりの上で、VMDは重要な要素の一つです。入りやすく、見やすく、選びやすい売場づくりの考え方を学ぶことで、 店舗の改善ポイントを明確にし、その土台づくりをします。市場規模が縮小傾向の中、競争が激化しています。お客さま の視覚からの提案で訴求していくことによる売上向上を目指します。

#### 【研修のねらい】

- ①売り場づくりの基本となる、VMDの基本的な知識を学ぶ。
- ②色遣い、基本陳列の原理原則を実際の現場の写真等を用いながら確認する。

| 所要       | 内容                 | 備考  |
|----------|--------------------|---|
|          | ■VMDとは何か?          | ·VMDの定義、売場における色の重要性、AIDMAを商品からの距離に換算  |
|          | ■商品の訴求方法(訴求要素の絞込み) | した考え方など、VMDの核となる部分<br>でVMD運営上で重要なポイントを確   |
| 半日間      | ■売場の展開方法           | │ 認する。<br> ・VP・PP展開する上での要点を体系的<br>  に整理し、実際の店舗事例を用いて                              |
| ~<br>1日間 | ■陳列の原理原則           | ビジュアルで画像を見せながら解説<br>する。   |
|          | ■質疑応答              | ・「どこに何があるか」がすぐ分かる売場が理想的でその肝となるゾーニング(商品分類)の理論を解説する。<br>・商品を探しやすく手に取りやすい陳列環境の整理をする。 |

# (12)心のバリアフリー 【対象:社員・スタッフ等】



### /! 【背景・ポイント】

サービスレベルを上げるために、バリアフリーの観点から紐解くプログラムです。お身体の不自由な方に対するマインドを学ぶことで、心のバリアフリーを学びます。その上で、その考え方や対応は健常な方に対するものと通じることを感じ、 サービスマインドの向上に繋げます。

- ①お客さまに安全、安心、快適にお買いものをしていただくために、研修をきっかけとして、意識改革を図る。
- ②業態に関わらず、いつでも、どこでも、誰でも、困っているお客さまに先手でお声がけができ、ご案内ができるマインドと、スキルの習得を図る。
- ③お身体の不自由なお客さま(高齢者・障害者)への対応から、先手のお声がけや行動の必要性に気づきを与える。

| 所要  | 内容   | 備考  |
|-----|--|---|
|     | ■お客さまサービス強化に向けて<br>■先手のお声がけ、サポートの実践  | ・お客さまの声を通して、お客さま視点でサービスのあり方を考える。 ・お身体の不自由な方を取り巻く社会とその変化(環境と意識)についての   |
| 1日間 | <ul><li>■ロールプレイングを通して学ぶ</li><li>・困っているお客さま</li><li>・小さなお子さま連れのお客さま</li><li>・高齢者のお客さま</li><li>・お身体の不自由なお客さま</li></ul> | 理解を促し、バリアフリーの意義とその重要性を認識する。 ・業態に関わらず、困っているお客さまに先手でお声がけができる標準応対の習得を強化する。 ・お客さまに対するケーススタディを行い、ロールプレイングを発表する。先手のお声がけからお役に立つ応対を実践できるためのマインドの醸成とスキルの習得を図る。 |

### (13)マーケティング 【対象:営業・企画部門社員等】



#### /! 【背景・ポイント】

実務でマーケティングの知識は必要だが、まとまった教育をしていない、という企業様は多いのではないでしょうか。事業展開をしていく上で、マーケティングの考え方無しに進めていては、これからは生き残っていくことが難しい環境です。 新入社員研修の一環としてマーケティングの内容を導入される企業様もあります。

#### 【研修のねらい】

- ①マーケティングとはどういうことか、基本的な考え方を理解する。
- ②なぜ、マーケティングの知識が必要か認識し、マーケティングの視点や分析方法の基本を理解する。
- ③学んだ視点や分析方法を元に自社に置き換えて考え、より実践的に理解する。

| 所要        | 内容   |   |
|-----------|--|---|
| 1~2<br>日間 | ■マーケティングの基本定義の理解  ■マーケティング計画 -企業視点- ・マーケティングミックスの4P  ■枠組みの理解 -市場機会と環境変化- | <ul> <li>■枠組みの理解         <ul> <li>市場機会と環境変化-(続き)</li> <li>・PEST分析、SWOT分析</li> </ul> </li> <li>■戦略理解 -顧客創造の基本技術-             <ul> <li>セグメンテーション、ターゲティング</li> <li>・購買決定要因(KBF)</li> <li>・ポジショニング</li> </ul> </li> </ul> |
|           |  | ■戦略応用 -自社の事業創造-   |

# (14)ブランディング 【対象:営業・企画部門社員等】



### /! 【背景・ポイント】

ブランディングとは、自社のブランドを多くの方に認識していただき、ご愛顧いただいた上で買われ続けることであり、そのための自社の価値が何かを考え、今後の事業・商品開発展開等に活かします。

- ①どのようにブランディングしていくかについて学ぶ。
- ②ブランドカを上げていくために必要な考え方や方法について学ぶ。

| 所要  | 内容                                   | 備考   |
|-----|--------------------------------------|--|
|     | ■ブランドとは                              | <ul> <li>・当社の商品やサービスが顧客に好かれているかどうか、環境はどうか等を振り返りながらブランドとは何か考える。</li> <li>・ブランドの持つ価値について改めて考え、そのブランドの好感度を上げる必要性を学ぶ。</li> <li>・ターゲットを明確に設定し、そのターゲットが何故当社のブランドを好きなのか、購入行動に結びついているのかを分析する重要性を学ぶ。</li> <li>・ブランディングのアイデアの出し方を</li> </ul> |
|     | ■ブランドの持つ価値を考える<br>■好感度を上げるために必要なこととは |  |
| 1日間 | ■ターゲットは誰か                            |  |
|     | ■ターゲットからどのように認識されるか                  |  |
|     | ■ブランディングアイデア創出                       | 習得する。  |

## (15)サービス診断

### 主なJEPSパートナー5社のサービス診断特長

|     | A社             | B社  | C社                                | D社                       | E社   |
|-----|----------------|---|-----------------------------------|--------------------------|--|
| 特長① | 社における覆面調査に     | SC関連の実績が豊富な<br>会社。現在は3割程度が<br>診断の仕事を行っている                     | 室長が中心になって<br>行っている。               | ているため、モニター<br>選定を詳細に行うこと | 組織としての診断体制<br>が充実していて、詳細<br>のニーズにお応えでき<br>る。 |
| 特長② | 調査の結果との比較ができる。 | 専門のコンサルタントが<br>全店の調査を行い、報<br>告書を作成するため、目<br>線のばらつきを是正でき<br>る。 | 会にも調査責任者の室<br>長が出席してくださり、         | もあり、調査期間の短               | 羽田空港などの大型<br>施設での覆面調査実<br>施の実績もある。           |
| 特長③ | 接遇場面だけではなく、    | 診断項目を15項目以内<br>と絞ることで、改善点が<br>明確でわかりやすいと好<br>評である。            | いてカスタマイズもご要<br>望に応じて対応が可能<br>である。 | が出来る。指揮するメ               | のひとつの会社であり、<br>実績・経験ともに豊富                    |
| 調査員 | 講師・コンサルタント     | 講師・コンサルタント  | 講師・コンサルタント (外国籍調査員可)              | 一般モニター<br>(外国籍モニター可)     | 専門調査員  |

#### サービス診断実施の主な流れ 第1ステップ 第4ステップ 第2ステップ 第3ステップ 第5ステップ 1ヶ月 2週間 着手から約3ヵ月 1ヶ月~2か月弱 ●診断基準値設定 ●調査期間決定 ●ご報告書作成 ●調査·検証実施 ●報告会 ●結果分析集計 ●調査対象者選定 ●質問項目作成 調査·企画 調査条件設定 課題提示 問題の明確化 現状の把握 > 現場調査による > 報告書に基づく > 調査日程 > 専属講師による >データ集計・分析 現状分析·問題 > 調査時間帯 > 報告書作成 報告会 診断調査 抽出 > 対象者の選定 >課題点の抽出 > 評価シート作成 > 診断項目基準 ➤ 改善点の提示 設定

# 12. 短時間セミナー

# 短時間セミナー

### !【背景・ポイント

朝や夜の短時間で、仕事時間とは別に、自己研鑽を図る場として設定をしています。短時間のセミナー型(90分~120分)形式で、多くの方が参加できるような回として設定をすることで、多くの方に、刺激を提供する機会として、実施をしています。

#### 【研修のねらい】

- ①各種テーマでの学びの機会を創出する。
- ②個別のテーマに特化した形で、知識等の習得目的を明確にする。

その他、多数のセミナーテーマがございます!

| カテゴリー                 |     | テーマ                           |
|-----------------------|-----|-------------------------------|
|                       | 1   | チームリーダーの6つの行動原則               |
|                       | 2   | チームの求心力になるための共感と信頼に基づくリーダーシップ |
| (1)リーダーシップ・<br>マネジメント | 3   | リーダーの意思決定力強化のために              |
| マインノント                | 4   | リスクマネジメントの感度を高める              |
|                       | 5   | 人と組織のイノベーションを起こすために           |
|                       | 6   | 最小限の時間で最大限の成果をあげる会議のコツ        |
| (0) 类数类仁士             | 7   | 業務のスクラップ&ビルドのコツ               |
| (2)業務遂行力              | 8   | 仕事の品質を決める「段取り力」               |
|                       | 9   | ワークライフバランスを実現するために必要なこと       |
|                       | 10  | 考える力を磨く~思考エンジン強化~             |
| (3) 考える力              | 11  | おもしろ企画を考えるために                 |
|                       | 12  | 創造力を活かして問題を解決しよう              |
|                       | 13  | メンバーが輝きだす質問力                  |
| (4)話す力・書く力            | 14) | わかりやすく伝えるロジカルコミュニケーション        |
| (4) in y カ・音ヽカ        | 15) | 心を動かすプレゼンテーション                |
|                       | 16  | ビジネス文書力向上トレーニング               |
|                       |     | 数字から読み解くJR東日本グループ             |
|                       | 18  | 失敗学                           |
| (5) ビジネスリテラシー         | 19  | 創造学                           |
|                       | 20  | 孫子に学ぶリーダーシップ                  |
|                       | 21) | 論語に学ぶ人生の指針づくり                 |
|                       | 22  | トレンド思考と発想力アップ                 |
| (6) トレンドを読む           | 23  | データの読み方・活かし方                  |
|                       | 24) | ディズニーから学ぶホスピタリティ              |
| (7) セルフマネジメント         | 25) | 「怒りの感情」のコントロール法               |
| (7) ゼルフマネシメント<br>     |     | ポジティブ心理学入門                    |
| (8) 安全文化の醸成           | 27) | 安全を創る                         |

13. 人事労務・コンプライアンス系の研修

### (1)人事考課 【対象:人事考課者】



#### /! 【背景・ポイント】

人事考課が考課者の"感覚"によってなされている傾向がある、新任の管理者等で初めて人事考課をする社員がいる、 といった状況に必須のセミナーです。考課される側の社員に納得性のある人事考課でないと、社員のモチベーションに 大きな影響がでます。風土への影響にもつながり兼ねない非常に重要な要素です。

#### 【研修のねらい】

- ①人事考課の考え方・しくみを理解すると共に、部下の発揮能力(行動)評価の進め方を理解する。
- ②業績評価のための適切な目標設定と評価の進め方を理解する。
- ③面談の考え方・進め方を理解する。

| 所要        | 内容                                   |                                 |  |
|-----------|--------------------------------------|---------------------------------|--|
|           | ■人事考課の基本的な考え方                        | ■1日目の振り返り                       |  |
|           | ■発揮能力(行動)評価の進め方<br>・発揮能力(行動)評価のための行動 | ■業績評価の考え方・進め方                   |  |
| 1~2<br>日間 | 記録<br>・発揮能力(行動)評価段階の検討               | ■面談の進め方 ・面談の目的と留意点 ・フィードバック面談実習 |  |
|           | ■1日目のまとめ                             |                                 |  |

# (2) **労務管理** 【対象:管理者·店舗管理者·総務人事担当者等】



#### /! 【背景・ポイント】

管理者のマネジメントの領域の一つとして労務管理は重要です。コンプライアンスの観点からも、正確な労務管理の知 識を習得し、適切に運用できるようにします。店舗の店長等の店舗管理者にとっても非常に重要な知識です。基本的な 部分、各社様の就業規則に沿った内容等、実践的にお伝えします。

- ①就業規則の定めを根拠となる法律から学ぶことにより、各種制度の趣旨を理解し、適切に運用できるようにする。
- ②管理者として必要な雇用関係の知識やハラスメントの知識を学ぶ。
- ③研修中に理解度確認テストを実施し、序盤では理解度と弱点を抽出し、終盤で成果確認をする。

| 所要  | 1日目  | 2日目  |
|-----|--|--|
| 2日間 | ■自己診断テスト ・労働基準法の基礎① ・就業規則 ・労働時間管理、労働時間制度 ・休憩、休日  ■労働基準法の基礎② ・時間外労働(36協定) | ■労働基準法の基礎③ ・休暇、年次有給休暇、賃金、解雇、有期雇用労働者 等  ■その他 ・外国人、年少者等の雇用 ・労働条件の明示(雇用契約書) ・ハラスメント |
|     | ■演習(個人ワークとグループワーク)   | ■理解度確認テスト  |

# (3)コンプライアンス 【対象:社員全般】



### ∕!\【背景・ポイント】

コンプライアンスは現代においては非常に重要な経営課題です。一つ間違えれば企業存続にまで影響が出ます。また、 JR東日本グループにおいては、一社の事象では済まされず、JR東日本を始め全グループに多大な影響を及ぼします。 「情報漏えい」「ハラスメント」「SNS(ソーシャルネットワーキングサービス)」等、様々な角度で対応いたします。

#### 【研修のねらい】

○なぜコンプライアンスが企業・従業員に問われるかを再確認する。

|       | 内容   |
|-------|--|
| 共通    | ■オリエンテーション<br>■不祥事はなぜ起こるのか?  |
| パターン① | <個人情報保護編> ■情報漏えい防止について ■個人情報・セキュリティ対策について                              |
| パターン② | <ハラスメント防止編> ■「ハラスメントの事例から考える」(ケーススタディ演習) ■「ハラスメントへの対応の考え方」 ■まとめおよび質疑応答 |
| パターン③ | <sns編> ■コンプライアンスとSNS ■SNSの落とし穴 ■インターネット投稿で失敗しないために</sns編>              |

※各パターンとも目安は1.5~3時間です。

## (4)メンタルヘルス 【対象:社員全般】



### /! 【背景・ポイント】

近年、メンタル不調に陥る方が増加傾向にあります。社会的な認知と共に、この対策は不可欠です。マネジメントとしてのラインケアの観点、自身のセルフケアの観点のいずれからもプログラムを提供させていただいています。

### <ラインケア編> 【対象:管理者等】

#### 【研修のねらい】

- ①現場の管理者に必要なメンタルヘルス対策の背景・基本的知識を学ぶ。
- ②メンタルヘルス不調者への具体的対処方法や予防策であるコミュニケーションスキルを学ぶ。

| 所要             | 内容   | 備考   |
|----------------|--|--|
|                | ■なぜこのような研修が必要なのか   | ・ラインケアの必要性を理解しメン<br>タルヘルス対策における現場の   |
|                | ■メンタルヘルス対策に必要な知識   | 管理者の役割を認識する。<br>・メンタルヘルス対策の基本的知  |
| 2h<br>~<br>1日間 | ■事例検討 ・早期発見―有効な予防方法 ・早期対処―不調のサイン ・休職対応―休職が必要なとき ・復職対応―復職後のポイント | 識を身につけ現場の取り組みに<br>役立てる。 ・ケーススタディをもとに具体的な<br>対処方法を学ぶ。 ・メンタルヘルス不調の予防・早期<br>発見のためのコミュニケーション |
|                | ■予防・早期発見のための<br>コミュニケーションスキル                                   | スキルを実習で学ぶ。   |

### <セルフケア編> 【対象:全社員】

- ①社員に必要なストレスマネジメントの知識を学ぶと共に、ストレスチェック等で自身の現状を確認する。
- ②ストレスマネジメントのためのリラクゼーション手法やストレスをためないための方法について学ぶ。

| 所要                    | 内容            | 備考  |
|-----------------------|---------------|---|
| 2h<br>~<br>1日間<br>■実践 | ■ストレスとは       | ・ストレスの概念、ストレスと仕事の生<br>産性の関係について等、ストレスの<br>基礎知識を習得する。          |
|                       | ■自分のストレスに気づく  | を使れ越を目付する。 ・ストレスが発生する仕組みについて 学び、自己のストレスチェックでストレスに対する気付きを考察する。 |
|                       | ■職場のストレス対処法   | ・ストレスチェックを基に、どのようにストレスと付き合うか(マネジメントするか)考える。                   |
|                       | ■実践ストレスマネジメント | ・リラクゼーション手法や考え方、行動、<br>コミュニケーション等について考察す<br>る。                |
|                       | ■お互いのケアのために   | ・職場でのメンタル不調についてどの<br>ような対応をするべきかについて学<br>ぶ。                   |

14. その他テーマの研修

### (1)インストラクター養成 【対象:若手社員~中堅社員等】



### /! 【背景・ポイント】

企画部門に限らず、インストラクターや会合の進行をしている方が自己流で実践していて人によって差がある。また、自 己流での技術継承や引継ぎがされている、ということはないでしょうか。聞き手が分かり、それを行動に移せるようにす るためのインストラクションスキルを習得していただきます。

#### 【研修のねらい】

- ①企業経営における人材育成の重要性とインストラクターの役割を認識する。
- ②インストラクションの基本的な技術や留意点を学習する。
- ③多くの実習を通じて学んだスキルを実践に結びつける。

| 所要  | 内容                  |  |  |
|-----|---------------------|--|--|
|     | ■人材育成の重要性           | ■インストラクション基本技術② ・質問する・指示する・介入する・コメントする     |  |
|     | ■インストラクション基本技術①     |  |  |
| 1~2 | ■模擬インストラクション(共通ケース) | <b>■模擬インストラクション(個別ケース)</b><br>・模擬インストラクション |  |
| 日間  | ■1日目のまとめ            | ■インストラクション基本技術③ ・クロージング・振り返り               |  |
|     |                     | ■相互アドバイス(総合)                               |  |

# (2)OODAループ 【対象:若手社員~中堅社員等】



#### /! 【背景・ポイント】

変化の激しい経営環境において、刻一刻と変化する状況を観察をし、そのうえで、どのように進んでいくといいかという 判断をして実行することが重要になってきます。そこで、もともと、アメリカ空軍の軍事戦略から生まれた考えである、状 況を観察して、瞬時に判断して、行動する「OODA」ループを学ぶことで、この激変する経営環境をのりこえていくための スキル・考え方を習得していただきます。

- ①OODAループの考え方を理解する。
- ②OODAループの実戦での活用方法について学習する。
- ③自身の思考・行動の質的向上を図る。

| 所要          | 内容  |
|-------------|---|
| 半日間~<br>1日間 | ■イントロダクション ■OODAループとは何か ■Observe(観察) ■Orient(方向づけ) ■Decide(決定) ■Act(行動) ■振り返り・まとめ |

### (3)財務基礎 【対象:若手社員~管理者等】



#### /! 【背景・ポイント】

財務部門に所属していないからといって財務の知識は必要がないことはありません。ビジネス上の必要最低限の財務知識は必要です。自社や競合について、数値で強み弱みを分析する力は、一般社員も管理者も身につけておく必要があります。

#### 【研修のねらい】

- ①P/L、B/Sの読み方を理解し、自社・競合企業の決算状況を把握する。
- ②業界特性がどのように決算書へ影響を与えるのかを把握する。

| 所要  | 内容   | 備考   |
|-----|--|--|
| 1日間 | ■決算書の構造理解  ■ビジネスモデル分析 ・会社の儲けと体力 ・収益性 ・安全性 ・資金繰り  ■自社の財務状況を把握する ・自社の財務上の強み・弱み把握 | ・研修の意義・実務で活かすメリットを伝え、財務に対する姿勢を前向きにする。<br>・損益計算書、貸借対照表の関係性を実在の決算書を用いて理解を深める。<br>・利益剰余金、在庫と売上原価の関係、減価償却などの決算書でつまずくポイントを理解する。<br>・小売業、製造業、不動産業などの特徴を経営指標から把握する手法をマスターする。<br>・自社、競合企業の特徴を把握する・自社の財務諸表から収益性、安全性を把握する。 |

# (4)原価管理 【対象:若手社員~管理者等】



#### 【背景・ポイント】

コストに関する経営課題は常にあります。業務にあたる個々人がコスト意識を持つことは大切です。売価(プライス)は市場原理で決まるため、サービスを提供する側ではコントロールができない領域です。利益を出すためには、原価管理が必要である意識を向上すると共に、コストの基礎知識やコスト低減の視点を養います。

- ①コストに関する意識の向上を図る。
- ②コストに関する基礎知識を習得し、コストの成り立ちを理解する。
- ③コストの構成を理解し、コスト低減の視点を学ぶ。

| 所要  | 内容                    | 備考   |
|-----|-----------------------|--|
|     | ■コストを理解する             | <ul> <li>プライスは市場原理で決まるため、サービス提供側ではコントロールできない領域であり、利益を出すためには、原価管理が必要であることを認識する。</li> <li>コスト構造の概念を理解し、原価の分類をした上で費目別に変動</li> </ul> |
|     | ■コストの構造を理解する          |  |
| 1日間 | ■コストの算出法を理解する(モノのコスト) |  |
|     | ■コストの算出法を理解する(業務のコスト) | 要因を洗い出す流れを学ぶ。 ・コストの計算方法の原則を学び、 業務を対象にしたコストを考える。  |
|     |                       | ・その上でコスト改善案の抽出をする。   |

## (5)改善活動(活動リーダー編) 【対象:若手~中堅社員等】



### /! 【背景・ポイント】

改善活動を進める上で、リーダーの想いやスキルは活動に影響します。また、リーダーを経験することで成長することもねらいとされます。リーダー(候補)達の積極的な業務改善能力を図るため、活動のメリットや必要なPDCAの進め方や周りの社員を巻き込む力の向上を図ります。

#### 【研修のねらい】

- ①自社の改善活動の理念を確認し、活動の意義とリーダーの役割を認識する。
- ②活動に取り組むにあたっての問題意識や不安を共有し、課題を整理する。
- ③改善活動をリーダーとして進めるにあたって必要なスキルや考え方を整理する。

| 所要  | 内容                             | 備考   |
|-----|--------------------------------|--|
|     | ■自社の改善活動フレーム                   | ・自社の改善活動の理念の再確<br>認とその意義をしっかり考え、改                      |
|     | ■改善活動リーダーの役割                   | 善活動をすることのメリット、その<br>視線の先に顧客を見据える必要<br>性、リーダーへの期待を確認する。 |
| 1日間 | ■取り組むにあたっての問題意識・不安の共有と<br>課題整理 | ・改善活動の取り組みにあたり、<br>問題意識や不安を共有しつつ他<br>社での取組みの情報を知る。     |
|     | ■課題克服に向けて                      | ・課題克服に向けて必要なことを<br>考え必要なスキルの確認をする。                     |

※ご要望に応じて、「改善活動の手法」「改善活動支援者」等、研修内容はアレンジさせていただきます。

## (6)レジリエンス 【対象:若手~中堅社員等】



### /!\【背景・ポイント】

仕事の経験を重ねていく中で、今までの経験とは異なる仕事や、役割が求められるキャリアの節目に、「折れない心の強さ」「持つべきマインドの醸成」「どうすればできるか」という前向きなリーダーシップを発揮し続けるためのベースを養いたいというニーズから、注目度の高いテーマの1つです。

- ①レジリエンス=しなやかで折れない心をつくる技術を習得し、今後の活動の底上げを図る。
- ②レジリエンスの中核である、自身の強みの発掘と深化を通じ、今後の活動の革新を図る。

| 所要  | 内容             |                   |
|-----|----------------|-------------------|
|     | ■レジリエンスとは      | ■自身の強みの発掘         |
|     | ■なぜ、レジリエンスが必要か | ■強みを深化させる         |
| 1~2 | ■捉え方をコントロールする  | ■強みを顧客への価値提供につなげる |
|     | ■回復するための考え方    | ■レジリエンス強化に向けて     |
|     | ■教訓化           |                   |

# (7)早期選抜型幹部候補者育成 【対象:将来の幹部候補者等】

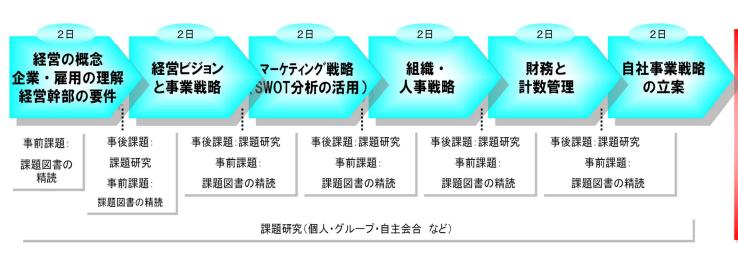
# !

#### /! 【背景・ポイント】

自社を取り巻く環境や人事構成の変化を先取りし、早期からの幹部候補者を育成します。少数選抜型で同じ対象者が一定期間(半年~1年)にわたり、経営コア人材として必要な意識や知識を学び、実践しながら進めます。集合研修の間では事前・事後課題を含め、メンバー間での自主研究が求められ、相互に真剣に学び合う環境が創造されていきます。

#### 【研修のねらい】

- ①経営コア人材としての意識・自覚を促し、マインドやスタンスを醸成する。
- ②経営コア人材として、中・長期の目標で、高い視点から経営や組織を捉え、行動できる人材を養成する。
- ③経営コア人材に必要な経営管理知識・スキルとその応用力を身につけ、実践につなげる。



| (第1会合) <b>企業・雇用の理解</b> 経営幹部の要件 |
|--------------------------------|
| 柱舌针叩り女什                        |

| 1日目            | 2日目           |
|----------------|---------------|
| ■企業環境変化と経営のあり方 | ■経営幹部の機能と必要能力 |
| ■経営戦略のあり方      | ■経営幹部の資質      |
| ■事例研究          | ■まとめ・総括       |

| (第2会合) | 経営ビジョンと<br>事業戦略 |
|--------|-----------------|
|        | 争耒取昭            |

| 1日目                        | 2日目                              |
|----------------------------|----------------------------------|
| ■経営ビジョンの理解<br>■事業戦略の構成・フロー | ■事業戦略立案のポイント<br>■事例研究<br>■まとめ・総括 |

| (第3会合)  | マーケティング戦略   |
|---------|-------------|
| (20000) | (SWOT分析の活用) |

| 1日目           | 2日目         |
|---------------|-------------|
| ■マーケティング戦略の基本 | ■SWOT分析と活用法 |
| ■競争優位性の形成     | ■まとめ・総括     |

| 1日目          | 2日目     |
|--------------|---------|
| ■戦略と組織形態     | ■事例研究   |
| ■人事戦略と組織デザイン | ■まとめ・総括 |

(第5会合) 財務と計数管理

| 1日目        | 2日目     |
|------------|---------|
| ■財務の基礎知識   | ■決算書の見方 |
| ■企業事例の財務分析 | ■まとめ・総括 |

(第6会合) **事業戦略の立案** 

| 1日目     | 2日目 |  |
|---------|-----|--|
| 事業戦略の立案 |     |  |

### (8)研修 × コンサルティング 【対象:コンサルティング対象の幹部・社員等】



#### 【背景・ポイント】

企業を取り巻く環境の変化は激しく、経営計画立案の際には様々な課題に向き合う必要があります。JEPSでは、経営 戦略立案のプロセスの中で、コンサルタントによるコンサルティングと戦略立案等に携わる方々の意識・能力を高めることもねらいとして、コンサルティングと研修を相互活用した支援をいたします。

#### 【企画のねらい】

- ①経営戦略立案、新規事業立案等のための経営リソース分析等のコンサルティング対象に対する研修・ミーティング等を行い、支援する。
- ②研修・ミーティング等を通じて、コンサルティング支援対象者の意識・能力を高める。

#### 【コンサルティング支援の内容例】※経営戦略立案支援の場合

- ①計6回のプロジェクトミーティングをおこない、経営計画立案の進め方を理解していただくとともに、進捗状況に応じたアドバイスを行う。
- ・第一回のミーティング(研修会)では経営計画立案の進め方とともに、基礎となる戦略思考や財務に関する理解をしていただきます。
- ・第二回目以降のミーティングでは、幹部の計画立案の進捗状況に応じたアドバイスをさせていただくとともに、必要に応じて経営管理の基礎知識に関する学習を行っていただきます。
- ②幹部との個別ミーティングにより、計画立案の支援をする。

#### ※留意点

計画の立案にあたっては、各ミーティングの間の情報収集や内容の詰め、報告書作成等の個別活動が最も重要となるため、幹部の方々はその心構えやスケジュール調整が必要となります。

|          | 10月  | 11月                               | 12月                         | 1月  | 2月   | 3月  |
|----------|--|-----------------------------------|-----------------------------|---|--|---|
|          | 第1回(2日間)   | 第2回(1日間)                          | 第3回(1日間)                    | 第4回(1日間)  | 第5回(2日間)                                       | 第6回(1日間)  |
| 集合研修ご    | 中期経営計画<br>の方向性、事<br>業ごとの成長、<br>戦略の検討                     | 事業環境分析                            | 戦略課題検討                      | 具体的な戦略<br>案の検討  | 中期経営計画のまとめ                                     | 総合発表  |
| ーティング    | ・経営ビジョン ・中計の目標 ・自社の業績 ・事業ごとの 戦略の方向性 ・具体策の検討              | ・顧客の変化<br>・競合の動向<br>・自社の強み、<br>弱み | ・SWOT分析<br>・戦略課題と<br>方向性の検討 | <ul><li>・アイディア発想</li><li>・マネジメント上の課題</li><li>・具体策の計画</li><li>中間発表</li></ul> | ・事業ごとの戦<br>略と実行計画<br>・投資計画<br>・損益計画<br>・報告書の検討 | <ul><li>報告書まとめ</li><li>プレゼン練習</li><li>発表会</li></ul> |
| 個別活動 情報  | 事業戦略立案<br>にあたって必要<br>な情報収集                               | 追加情報収集と<br>結果のまとめ                 | 追加情報収集と結果のまとめ               | 追加情報収集と<br>結果のまとめ   | 報告書の作成   |   |
| 報収集 計画立案 | <ul><li>JR東日本グループ他社</li><li>競合の動向</li><li>顧客情報</li></ul> | ・事業環境分析のまとめ                       | ・戦略課題の<br>まとめ               | ・マネジメント上<br>の課題、戦略、<br>計画のまとめ<br>・報告書の作成                                    | ・数値計画の<br>まとめ<br><b>個別ミーティング</b>               |   |

# (9)ライフプラン(デザイン) 【対象:社員全般】

#### /! 【背景・ポイント】

人生100年時代と言われ始めしばらく経過しました。平成までのライフプランのイメージとは違う知識や視点を持つ必要 がある時代になっています。企業として社員が安心して働ける、またキャリアプランを描けるようなライフプラン支援をす ることが求められています。

#### 【対象:全社員】※30代向け・40代向け・50代向け等年代別 <ライフプラン編>

#### 【研修のねらい】

- ①今後、企業人として安心・充実した人生を送るための今後のライフプランに対する意識を高める。
- ②将来に向けてどのような生活設計をしていく必要があるか、各種社会保障や資産に関する制度や知識を学ぶ。

| 所要       | 内容                                    | 備考  |  |  |  |  |
|----------|---------------------------------------|---|--|--|--|--|
|          | ■人生100年時代におけるライフプラン                   | ・人生100年時代に入り、これから<br>意識すべきことを認識する。                                |  |  |  |  |
|          | ■ライフプラン(設計)の必要性                       | ・人生100年時代において、これまで通じてきた人生設計とは違う価                                  |  |  |  |  |
| 2h       | ■所得について知る                             | 値観や知識が必要なことを認識<br>する。   |  |  |  |  |
| ~<br>1日間 | ■将来に向けてのファイナンシャル・プラン ■安心・充実した人生を送るために | ・自身の所得について改めて確認し、現状を把握する。・・将来に向け、どのようなファイナンシャ                     |  |  |  |  |
|          | ■資産運用                                 | ルプランを立てていけばよいか知る。<br>・安心・充実した人生を送るために<br>必要な各種制度や資産に関する<br>知識を得る。 |  |  |  |  |

### <ライフ (キャリア) デザイン編> 【対象:全社員】※40代向け·50代向け等

- ①定年まで、再雇用後等のライフデザインにおける働き方を考え、意識変革やスキルアップについての意識を高める。
- ②自らのキャリアについて、能動・積極的にデザインし、人生における"生きがい"・働きがい"を創出する。

| 所要  | 内容           | 備考   |  |  |
|-----|--------------|--|--|--|
|     | ■変化する社会環境    | ・経済・社会環境の変化で、働く年<br>齢に関する価値観が変わってい   |  |  |
|     | ■働きがいについて考える | ることを認識する。<br>・活き活きと働くということはどうい   |  |  |
| 半日間 | ■これからの各世代の役割 | うことかについて考える。<br>・現在、各世代が置かれている環  |  |  |
| ~   | ■自身の強みの分析    | 境や役割、将来何を求められてくるか考える。  |  |  |
| 1日間 | ■キャリアデザイン    | <ul><li>・キャリアの棚卸しを元に自身の<br/>強みを確認する。</li><li>・これまでのキャリアに対して描い<br/>ていた認識からの変革デザイン</li></ul> |  |  |
|     | ■必要とされる人財として | をする。<br>・必要とされる人財で居続けるた<br>めに。   |  |  |

# (10)健康経営理解促進 【対象:社員全般】



/! 【背景・ポイント】

企業にとって、そこで働く人財がより活き活きと働くための経営が益々重要になってきています。人財が成果を上げ続けるための健康ならびにウェルネス経営について、取り組む意義や効果についての理解を深める必要性があります。

### <従業員満足編> 【対象:上級管理者·管理者 等】

【研修のねらい】

- ①従業員満足やエンゲージメント(心の健康・ウェルネス)を高める経営が業績に与える影響について理解する。
- ②従業員満足やエンゲージメントを高めるポイントを把握し、今後の施策に活かすヒントを見つける。

| 所要             | 内容                                 | 備考   |  |  |
|----------------|------------------------------------|--|--|--|
|                | ■人財確保や育成を取り巻く環境                    | ・今後の人材確保や育成を取り巻<br>く厳しい環境を正しく把握する。                 |  |  |
|                | ■従業員満足・エンゲージメントの重要性                | ・企業を取り巻く環境から、従業員満足やエンゲージメントの重要性                    |  |  |
| 2h<br>~<br>半日間 | ■従業員満足・エンゲージメントの高さの経営に対<br>する影響の理解 | を認識する。 ・従業員満足度・エンゲージメント が高いことが経営に好影響をもた らす根拠を理解する。 |  |  |
|                | ■従業員満足・エンゲージメントを高めるポイント            | ・従業員満足・エンゲージメントを<br>高めるためのポイントを知る。                 |  |  |
|                | ■従業員満足・エンゲージメントを正しく把握する            | ・従業員満足・エンゲージメントを<br>正しく把握する必要性を認識する。               |  |  |

### <健康経営への意識向上編~健康経営ゲーム体験~> 【対象:全社員】

【研修のねらい】

○健康経営と企業の業績の関係を正しく知ると共に、なぜ企業の業績にプラスに関係するかの認識を深める。

| 所要   | 内容                  | 備考  |  |  |  |
|------|---------------------|---|--|--|--|
|      | ■健康経営について           | ・健康経営とはどういう経営か、また、健康という観点を自分事にする必要性を知る。                       |  |  |  |
| 2h ~ | ■健康経営のビジネス上の影響      | ・健康経営が実際に企業経営・ビジネスを営む上でどのように関係しているか知る。                        |  |  |  |
| 1日間  | ■健康経営の重要性と健康への自身の意識 | ・健康を維持することが企業経営・<br>ビジネスに好影響を与えることを<br>認識し、健康経営の重要性を理<br>解する。 |  |  |  |

### <健康への意識向上編> 【対象:全社員】

【研修のねらい】

○健康経営の重要性やの自身の体や心の健康について知り、健康リテラシーを向上させる。

| 所要             | 内容   | 備考  |
|----------------|--|---|
| 2h<br>~<br>1日間 | ■健康経営について ■自身の健康状態を把握する ■より健康であるためのポイントを知る ■健康に対する意識向上に向けて | ・健康経営とはどういう経営か、また、健康という観点を自分事にする必要性を知る。 ・自身の健康状態を把握する。 ・健康状態に対する改善案を得る。 ・これからの健康に対する意識の向上の必要性を認識する。 |

15. 組織診断・個人診断

### /! 【ポイント】

人材育成を含む経営課題を抽出する上で、現状の把握をすることが非常に重要です。

正しく事実としての現状を把握しないまま課題設定をしても的外れな課題設定、解決策を立ててしまうこともあります。

効果的な課題設定や解決策の実施をする上でも、貴社の自組織や提供しているサービス等の状況を把握するために 各種診断を取り入れてみてはいかがでしょうか?

# (1)組織診断

### 主な診断概要例一覧

| 診断テーマ | 組織活性度診断   | 組織パフォーマンス診断   | 従業員意識調査   | 働きがい診断                                  | ストレスチェック<br>総合支援                            |
|-------|---|---|---|---|---|
| 診断方法  | アンケート用紙<br>(Webも可能)   | Webアンケート  | アンケート用紙<br>(Webも可能)   | アンケート用紙<br>(Webも可能)                     | アンケート用紙                                     |
|       | 企業のこれからの発展にとって重要となる、自立的な問題の解決や360度のコミュニケーションがどの程度実現されているかを分析    | 企業・組織が成長・発展<br>し続けるための要件を<br>満たしているかどうか<br>(組織の健全性)を、社<br>員個々人の認識をアン<br>ケートを通じて診断 | 従業員の満足度を捉えるだけでなく、会社のビジョンと従業員の意欲・<br>やりがいがマッチした企<br>業経営を目指すための<br>調査 | 事や会社に対する誇り<br>や愛情といったスタッフ<br>の定着率に影響を及ぼ |   |
| 特長    | ・「経営・組織」「上司」<br>「社員」の3つの切り口<br>から現状を診断<br>・部下と上司の認識の<br>ギャップを測定 | ・モチベーションを維持し会社/仕事/職場の原動力を診断・組織に内在する課題を明らかにし、魅力ある組織の実現に向けた道筋を示す                    | 土を数値化し、組織の  |   | ・経験豊富な医療者とともに、このストレスチェックに関わる一連の業務を、総合的に支援可能 |

断内容の選定 ➣ 診断項目の設定

> 組織図の提出等

> 調査方法

➤ 対象者の選定

#### 1. 組織診断実施の主な流れ 第4ステップ 第1ステップ 第2ステップ 第3ステップ 第5ステップ 約1ヶ月 着手から約3~4ヵ月 約1~2ヶ月 約2~3週間 ●診断目的の確認 ●調査方法期間決定 ●ご報告書作成 ●調査実施 ●報告会 ●結果分析集計 ●活用方法検討 ●調査対象者選定 課題提示 企画 診断条件設定 現状の把握 問題の明確化 >アンケート配布 > 目的に合った診 > 調査日程 ➣データ集計・分析 > 報告書に基づく

>アンケート回答

>アンケート回収

> 報告書作成

> 課題の抽出

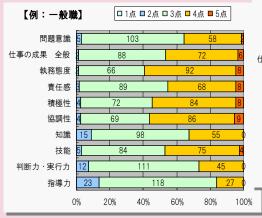
報告会

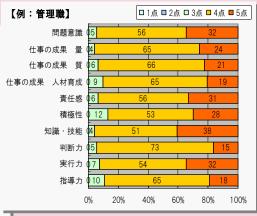
### 2. 各種分析イメージ

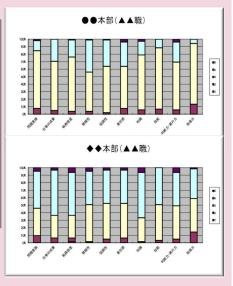
### 職務分析

| 業務分掌     | 課業名 主な課業内容      |          | 職務遂行担当者 |    |     | 難易度·習熟度 |    |   |   |   |   |   |
|----------|-----------------|----------|---------|----|-----|---------|----|---|---|---|---|---|
| 未伤刀手     | <del>林末</del> 石 | 治 土は珠耒内谷 |         | 主任 | 係長  | 課長      | 部長 | Α | В | O |   | Е |
|          |                 | ××の立案    |         |    |     | 0       |    |   |   |   |   | 1 |
|          |                 | ××の企画    |         | 0  |     |         |    |   | 1 |   |   |   |
| ●●に関する事項 |                 | ××説明会    |         |    |     | 0       |    |   |   | 2 |   |   |
|          | 00              | ××の集計    |         |    | 0   |         |    |   |   | 2 |   |   |
|          |                 | ××の調整    |         |    |     | 0       |    |   |   |   | 3 |   |
|          |                 | ××の実施    |         |    |     | 0       |    |   |   |   | 2 |   |
|          | <b>*</b>        | ××に関する立案 |         |    |     |         | 0  |   |   | 1 |   |   |
|          |                 | ××の作成    |         |    |     |         | 0  |   |   |   |   | 1 |
| ▲▲に関する事項 |                 | ××の管理    |         |    |     | 0       |    |   |   |   | 1 |   |
|          |                 | ××の届出    |         |    |     | 0       |    |   |   |   | 1 |   |
|          | :               | :        |         |    | _ : |         |    |   |   | : |   |   |

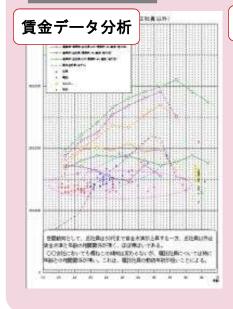
### 評価分析



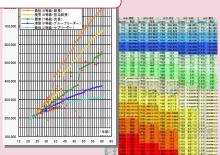




### 賃金分析



### 昇進モデル別分析



### 社員構成分析

| (雇用区分/学歴) | 大学 | 短大 | 専門学校 | 高校 | 総計  |
|-----------|----|----|------|----|-----|
| 社員        | 6  | 7  | 35   | 10 | 58  |
| 嘱託社員      | 1  | 4  | 21   | 20 | 46  |
| エルダー社員    | 2  | 3  | 1    | 10 | 16  |
| 契約社員      |    | 2  | 1    | 13 | 16  |
| 総計        | 9  | 16 | 58   | 53 | 136 |

| (雇用区分/性別) | 男性  | 女性 |
|-----------|-----|----|
| 社員        | 44  | 14 |
| 嘱託社員      | 36  | 10 |
| エルダー社員    | 16  |    |
| 契約社員      | 5   | 11 |
| 総計        | 101 | 35 |

| 地域分析  産業分析 |     |                    |     |                         | (法定最低 | 最低賃金 初任給<br>(法定最低賃金) (厚生労働省、新規学卒者) |                 |        |                  |  |
|------------|-----|--------------------|-----|-------------------------|-------|------------------------------------|-----------------|--------|------------------|--|
|            |     | 21.7 100×<br>女 所定的 |     | 21.4 50人以工<br>(各県人事委員会) |       |                                    | 21.10<br>地域別時間額 |        | 21.6<br>高専・短大卒 女 |  |
|            | 地域  | 千円                 | 指数  | Ħ                       | 指数    | Ħ                                  | 指数              | 千円     | 指数               |  |
|            |     | 204. 0             | 89  | 373, 568                | 96    | 669                                | 94              | 155. 1 | 90               |  |
|            | 全 国 | 229. 5             | 100 | 390, 907                | 100   | 713                                | 100             | 171. 7 | 100              |  |

□ ボラウ度会は、超動手名、皮動手名及び臨時の手名などを除く、用皮内房施に対して支配される資金の月間である。
 □ 指数は、各指板の実験能により、金額を切らして裏田した整位である。
 □ 指数は、各指板の実験能により、金額を切らして裏田した整位である。
 □ 指数は、各指板の実験能により、金額を切らして裏田した整位である。
 □ 指数は、各指板の実験能により、金額を切らして裏田しため労働者構成(平均等等)の恵は考慮されていないので注意が必要である。(実数についても 単数で数とついて、予証が成むから開放表が正式を支配する)

### 各種分析を行い、課題の抽出と解決の方向性を提案します。

## (2)個人診断

### 各種個人診断特長

| 谷梩個人診          | <b>断符長</b>   |   |  |
|----------------|--|---|--|
| 診断名            | マネジメント能力診断   | 他者評価傾向診断  | キャリア志向診断   |
| 特長             | マネジメント能力の強み・弱みを認識し、その質を向上させるポイントを提示                      | 公正な評価眼を育てるために、マネ<br>ジャーの部下に対する評価傾向を把握                                 | 組織と個人の関わりの中から、現在の<br>自分、自分に最適なキャリア、キャリア<br>実現への解決課題を提示       |
| 診断方法           | アンケート用紙  | アンケート用紙   | アンケート用紙  |
| 対象             | 経営幹部•管理者   | 管理者   | 若手·中堅社員  |
| 活用場面           | マネジメント研修などと併用して強み・弱みの『見える化』を図り、更なる成長へ                    | 人事考課者研修などと併用し、自身の<br>傾向を知り他者との目線合わせに                                  | 年次研修などで若手・中堅社員のキャリ<br>ア形成のきっかけに                              |
| おすすめの方         | 部下やメンバーを指導されている方<br>自己のマネジメント行動を見直したい方<br>チーム力を強化されたい方   | 部下やメンパーを指導されている方<br>仕事における価値観を把握されたい方<br>部下やメンパーへの影響力を高めたい方           | 自己の仕事スタイルを把握されたい方<br>自己のキャリアイメージを明確にされたい方<br>人事異動が頻繁に行われている方 |
| 診断名            | コミュニケーションスタイル診断  | 推進力診断   | 実行力診断  |
| 特長             | 仕事を進める上で必要となるコミュニケーションの問題発見と能力の向上を<br>サポート               | リーダーの行動パターンを分析して、<br>陥りがちな「失敗パターン」を明確化                                | 仕事の基本行動P-D-Sサイクルを診断して、「失敗パターン」を明確化                           |
| 診断方法           | アンケート用紙  | アンケート用紙   | アンケート用紙  |
| 対象             | 経営幹部・管理者・一般社員  | 経営幹部•管理者  | 若手·中堅社員  |
| 活用場面           | 階層別研修などと併用して各自のコミュニ<br>ケーションの改善につなげる                     | マネジメル研修などと併用しテーマ推進力の向上につなげる   | 年次研修などと併用し各自の実行力<br>強化につなげる                                  |
| おすすめの方         | コミュニケーションスタイルを把握されたい方<br>人と接する機会が多い方<br>コミュニケーションに自信がない方 | 部下やメンバーを指導されている方<br>テーマ構想を実現されたい方<br>リーダーとして日常業務における特徴<br>(癖)を把握されたい方 | 業務プロセスを改善されたい方<br>〒-マ構想を実現されたい方<br>日常業務における特徴(癖)を把握さ<br>れたい方 |
| 診断名            | 人間力診断  | 非正規雇用向け雇用診断   | 怒りタイプ診断  |
| IP IVI 1       | 人格面における心(自己成熟度)、技  | 新生がはなかなか見極めにくい。<br>一般を対してはなかなか見極めにくい。                                 | 怒りの傾向と、ものごとの見方・考え方   |
| 特長             | (スタイル)、体(バイタリティ)の3側面から多面的に診断                             | 仕事に対する基本的態度の把握をサポート   | の傾向を提示し、怒りと上手につきあう<br>方法について考える                              |
| 診断方法           | アンケート用紙  | アンケート用紙   | アンケート用紙(Webも可能)  |
| 対象             | 若手·中堅社員  | 採用候補者   | 経営幹部·管理者·中堅·若手社員   |
| 活用場面<br>おすすめの方 | 人材開発の方向性検討のために<br>OJTにおける課題設定のために<br>コーチングにおける課題設置のために   | 採用面接時の補助資料として<br>パート・アルバイトスタッフ配置替えの参考に<br>チーム編成の基礎資料に                 | 自分の怒りを理解しコントロールしたい方  |

### ■ 個人診断実施の主な流れ

断内容の選定

#### 第5ステッフ 第3ステッフ 約1ヶ月 約1~2ヶ月 約2~3週間 着手から約3~4ヵ月 ●診断目的の確認 ●調査方法期間決定 ●ご報告書作成 ●調査実施 ●報告会 ●活用方法検討 ●調査対象者選定 ●結果分析集計 診断条件設定 現状の把握 問題の明確化 課題提示 > 目的に合った診 >> 調査日程 > アンケート配布 >データ集計・分析 報告書に基づく

アンケート回答

> アンケート回収

97

報告書作成

> 課題の抽出

報告会

> 調査方法

➣ 対象者の選定

# 【お問合せ先】

# **Jeps株式会社JR東日本パーソネルサービス**

ヒューマンリソース事業本部 ソリューション事業部 営業開発チーム

< 電話 > (NTT)03-6304-5951

<E-mail > kyoiku@jeps.ne.jp

< Web > (ホームページ) http://www.jreps.jp/