insource

NEW GENERATION SEMINAR LINEUP

若手育成研修 ラインナップ

年次別

新作

- 新入社員向け　フォローアップ研修　プログラム
  - ロープレとケースで学ぶマナー再徹底編
  - 周辺配慮で一歩踏み出す
- ２年目社員向け　自立・自律して仕事を進める
- ３年目社員向け　WILL・CAN・MUST でこれからを考える
- ４年目社員向け　仕事の質とスピードを上げる
- ５年目社員向け　個人からチームへ視点を変える

テーマ別

- 仕事の進め方
- キャリアデザイン・モチベーションアップ

業種・職業別

- 営業職向け
- 官公庁・自治体職員向け
- コールセンター向け
- 販売部門向け
- 保育士向け
- 大学職員向け
- 現場リーダー向け研修　現場の力を最大限に引き出す

FOR NEW GENERATION

若手向け研修

現場リーダーを育てるために、1つ1つのステップを確実に踏む

インソースで若手向け研修において重要視していることは以下の3つです。
1.「1日も早い戦力化」を目指すこと
2.社会人・組織人としての考え方と基本行動を理解し、実践できること
3.自立性の向上をさせること
以上の3つを念頭に、それぞれの年次に合わせたゴールの設定と演習をご用意しております。

もくじ

新作

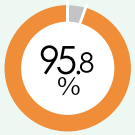
年次別
- 新入社員向け　フォローアップ研修　プログラム …… P3
- 2年目社員向け　プログラム …… P4
- 3年目社員向け　プログラム …… P4
- 4年目社員向け　プログラム …… P5
- 5年目社員向け　プログラム …… P5

テーマ別
- 仕事の進め方 …… P6
- キャリアデザイン・モチベーションアップ …… P7

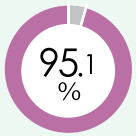
業種・職業別
- 営業職向け
- コールセンター向け
- 保育士向け
- 官公庁・自治体職員向け
- 販売部門向け
- 大学職員向け …… P8

- 現場リーダー向け研修 …… P9

実績と受講者の声



内容評価
大変理解できた
理解できた
とお答えの方



講師評価
大変理解できた
理解できた
とお答えの方

1年間の総受講者数 29,397人

※2016年4月～2017年3月

講師派遣型研修　お客さまに講師を派遣して実施する研修です。

- お客さまに講師を派遣して実施する研修です
- カリキュラムのカスタマイズも可能です　例）一日版を半日になど
- 事前課題を実施し、課題に即したテキストを作ります
- 約200名※のビジネス経験豊富なプロの講師が揃っております
- 2,171種類※のラインナップから最適な研修をご提案しています

※ 2017年3月末時点

テキスト印刷サービス　早い！きれい！リーズナブル！

【仕様】 A4 両面印刷 ／カラー ／ 左2箇所ホチキス止め

【料金】 テキスト 1,080円/一部　50ページまで 消費税・送料込

※10部以下の場合は送料1,080円を別途頂戴いたします
※ページ数、ワークシート等の種類によって、印刷費用は変動する場合があります
研修テーマによっては製本テキスト（1,620円：ビジネス基礎・新人向けビジネス文書・OJT研修・クレーム対応）もございますので、お気軽にお問い合わせください。

印刷の時間と手間を省きます。

- テキスト作成から一気通貫で印刷が可能
- 高品質な紙とインクを使用
- 世界最速の高速カラープリンター導入

公開講座　1名さまからお申込みいただける公開セミナーです。

- グループワークを中心に、具体的事例やロールプレイングを交えることで、「実戦的」スキルの習得が可能です
- 4名集まれば希望の日程で開催いたします（1社でも複数社でも可能）。

	人財育成 スマートパック	WEBinsource 会員	一般価格※1
料金（1回あたりの受講料）	￥13,000~￥22,000（全て税込）	￥24,000（税込）	￥26,000（税込）
支払い方法	申し込み時にまとめてお支払い	実施月ごと	お申込みごとに、実施日前にお振込み
講座ごとの申込み方法	かんたん研修お申込みシステム WEBinsource	かんたん研修お申込みシステム WEBinsource	ホームページから 講座ごとにお申込者情報（会社名、連絡先）等の入力が必要です。
受講票の入手	かんたん研修お申込みシステム WEBinsource	かんたん研修お申込みシステム WEBinsource	後日郵送
ご利用有効期間	1年間※2	2年間（自動更新）	なし

※1　研修時間の違いなどにより、1回あたりの価格が￥26,000（税込）以外の研修もございます。ご検討の際は、ご希望の研修を公開講座ＷＥＢページにてご確認ください。
※2　3月、9月を除いて、利用開始日から12ヵ月を超える3月、もしくは9月の近い月の月末までご利用いただけます。3月、9月については、12ヵ月後の月末までが期限となります。利用期限内にお申込みが完了されているようにお願いいたします。

リクエスト開催

4名集まれば希望の日程で開催いたします（1社でも複数社でも可能）。

ご希望の講座の開催日がご予定に合わない場合などにご活用ください。
[電話でのお問合せ ：03-5259-0071　メールでのお問合せ：seminar@insource.co.jp]

おまとめ買い割引　人財育成 スマートパック

年間5回以上の受講枠をまとめてご購入いただくと、受講料が最大50%まで割引になるサービスです。
（※詳しい割引額はおたずねください）

お申込みシステム　かんたん研修お申込みシステム WEBinsource

登録によりお申込みがラクになり、さらに受講料が割引になるなど多くのメリットがございます。

insource

若手向けプログラムの全体像

～現場リーダーを育てるまで

組織・チームへの影響度

1年目 FIRST YEAR

【社会性を磨く】

望まれる行動

働くための基礎を固める

お悩み・課題

・入社前後のギャップ
・習ったことが定着していない
・効率的かつ、チームとしての仕事の進め方がわからない

解決策

・ビジネスパーソンとして求められる「働くための基盤」を教える
・ビジネスパーソンに必要な姿勢や習慣に気づかせる

2年目 SECOND YEAR

【専門性の研鑽】

望まれる行動

プロフェッショナルマインドを持ち一人で業務を遂行する

お悩み・課題

・仕事の全体像がつかめず業務遂行に支障をきたしてしまう
・仕事に対する当事者意識が行動や姿勢に現れない

解決策

・「プロ」としての自覚を持たせる
・仕事の前後の工程を理解させる
・周囲の支援を得られるよう、仕事の取り組み姿勢や業務中の態度への意識を持たせる

3年目 THIRD YEAR

【専門性の研鑽・主体性の醸成】

望まれる行動

業務の中心的存在として主体的に仕事に取り組み後輩の指導を行う

お悩み・課題

・得るべき成長実感の欠如
・関係部署や先輩、上司への提言、進言がうまく伝わらない
・周囲（特に新人・後輩）とのかかわり方がわからない
・業務が多忙で、仕事の質を高めるという意識へシフトできない

解決策

・これまでを振り返り、スキルや経験の棚卸をさせる
・育成者としての自覚、スキルを持たせる
・自分の仕事の質を向上させるためのフレームワークを知る

4年目 FOURTH YEAR

【主体性・協調性の醸成】

望まれる行動

既存の業務のやり方に縛られず、主体的に問題解決に取り組む

お悩み・課題

・業務に対し疑問はあるが、解決への行動を起こせない
・個人業務から周囲を巻き込んだ業務へのシフトが難しい

解決策

・指摘するだけでは４年目社員としては不十分であることを理解させる
・自分の提案を必ず持って、提言させる
・具体的なアクションプランを明確にし、共有させる

5年目：主任～（現場リーダーとして） AS A LEADER

リーダーシップの素養（主体性、専門性、協調性）を培ったうえで次のステップを目指す

【現場リーダー】

望まれる行動

現場リーダーとしての自覚と自信をもち、それまでに培ったスキルと経験を駆使し、チームを牽引して、業務を遂行する

お悩み・課題

・チームとしての成果の出し方がわからない
・リーダーとしてのチームのマネジメントの仕方に自信がない

解決策

・「チームの生産性向上」の必要性・重要性を学ぶ
・チームのタイムマネジメントのコツを知る
・リーダーとしての仕事の采配、メンバーの動かし方を習得する

……目指す姿

新入社員向け　フォローアップ研修　プログラム

NEW

■ロープレとケースで学ぶマナー再徹底編

◆コンセプト
※本研修ではビデオカメラを使って研修を進めます。
・ロールプレイングへの取り組みをビデオにて撮影し、客観的に振り返る
・失敗を繰り返すことで、講師・共に学ぶ受講者同士成功へとつながるフィードバックを相互に行う。

	内容	手法
午前	**1. ビジネスマナーのおさらい** （1）実践ロールプレイング 【ケース1】社内で初めてお会いする他部署の課長に、職場で初めてあいさつをする 【ケース2】電話応対（取引差からの電話にてご用件をうかがう） 【ケース3】お客さま訪問時の対応（名刺交換、訪問のマナー） （2）失敗から学ぶ　～STEP BY STEPで成長する （3）ビジネスマナーの重要性を改めて考える ①「配慮がある」ということ　～人間関係の円滑化 ②信頼関係を築く　～仕事を任せられる土台作り （4）ビジネスマナーの確認 ①身だしなみ 【ミニワーク】受講者同士、お互いの身だしなみをチェックする ②表情・態度 ③あいさつ・お辞儀 【ミニワーク①】廊下で上司とすれ違う時のあいさつ 【ミニワーク②】朝、自席にたどり着くまでのあいさつから着席まで 【ミニワーク③】冒頭のワークを題材にふさわしいあいさつを考える ④言葉遣い ⑤電話応対 【ミニワーク①】お客さまからの電話を取りつぐ 【ミニワーク②】部長から先輩の田中さんへ電話を取り次ぐ 【ミニワーク③】他部署からの問い合わせを適切な人につなぐ ⑥来客応対・名刺交換 【ミニワーク①】先輩と2人で初めての顧客訪問 （5）さらに一歩成長するために ①適した表情・言葉遣いを選べるように引き出しを増やしておく ②臨機応変な対応で一段上を目指す	講義 ワーク
午後	**2. 応用ロールプレイング** 【ケース1】来社するお客さまをお迎えする（来客応対のマナー～名刺交換まで） 【ケース2】来社するお客さまが先方の上司を連れていらっしゃる場合 【ケース3】不在の上司宛に急ぎの電話がかかってきた場合（受電～終話まで） 【ケース4】違う部署担当業務について急ぎの電話がかかってきた場合 ※ケースごとにビデオ撮影をし、講師・メンバー間でフィードバックを行います。	ロールプレイング
	3. まとめ 【ワーク】今日の研修を受講して明日から実践しようと思うことを共有しましょう。	ワーク

※本研修は新作のため、改善・ブラッシュアップを進める工程の上、カリキュラム内容が一部、変更になる可能性があります。恐れ入りますが、詳しくは営業担当者にお問い合わせください。

■周辺配慮で一歩踏み出す（１日間）

◆コンセプト
・お客さま、上司、同僚などの関係者に、マナーや心遣いを行い、職場で信頼を得る
・チームワークを発揮するために、関係者の仕事の状況を把握し、自分でどういった形で仕事に関わるか、また助力を得て仕事をやり遂げることができるようになる

	内容	手法
午前	**1. はじめに** 【ワーク】マナーや心構えの面で、「今思えば、自分でこの部分ができていなかったと感じること」や「上司・先輩に注意されたこと」などを振り返り、「なぜそのように注意されたか」、「どのような行動をとるべきだったか」を書き出しましょう。	講義 ワーク
	2. 周辺配慮とチームワークの発揮 【ワーク】お客さま、上司・先輩の気持ちを想像して考えましょう。 （1）新入社員に、これから求められること 「周辺配慮を行い、チームワークを持って仕事をやりきる存在になる」 ①仕事の基本はチームワーク ②周辺配慮はチームプレーの基本 （2）周辺配慮で、相手の「常識」「期待」に応える ◆周辺配慮とは：相手の「常識」「期待」に応えること ◆相手の「常識」「期待」とは：相手の考える、最低限とってほしい行動 （3）相手の「常識」「期待」を、考え予測する （4）周辺配慮は組織で成果をあげる基本 （5）配慮の次のステージは主体性	講義 ワーク
	3. 周辺配慮の第一歩　～型どおりのマナーから、考え予測し、動くマナーへ 【ケーススタディ】 型どおりの対応だけではうまくいかないケーススタディを実施します。 相手の「期待」「常識」を予測し、とるべき行動を考えていきます。 ケース①予定があり退社したいが、先輩の熱心な指導が終わる気配がない。 ケース②ミス報告を失念し、お客さまから上司にクレームが来た。	講義 ワーク
午後	**4. 多角的に仕事を捉える　～配慮の基本は仕事を知ること** （1）仕事を知る　～仕事の「要素」と「配分」のバランス （2）仕事を知ることで、周辺配慮が可能になる 【ワーク】自分の仕事の要素と配分を書き出す （3）上司の仕事を知る　～「配分」と「要素」のバランスを推測する 【ワーク】上司の仕事の要素と配分を、予測して書き出す （4）前後・左右の関係者に配慮する	講義 ワーク
	5. 多角的な周辺配慮を行うために　～現場での実践に向けて 【ワーク①】自分の業務における「とるべき行動シート」を作成する STEP1：自身の業務プロセスを書き出す STEP2：各プロセスごとに、業務を行ううえで関係する部署や人を書き出す STEP3：プロセスごとに、関係者の常識・期待を書き出す STEP4：関係者の常識・期待を踏まえ、とるべき行動（＝配慮）を書き出す	ワーク
	6. まとめ 【ワーク】明日から実行することを書き出し、宣言する	ワーク

2年目社員向け　プログラム

NEW

■2年目社員研修（1日間）

◆コンセプト
・自分の仕事に対して、プロ意識を持つ
・仕事の前後の工程を知ることによって部分最適ではなく、全体最適な仕事ができる、または検討できる
・周囲から支援を受けやすくするための人間関係の土壌を作る

	内容	手法
午前	**1. 2年目として考える「キャリア」** （1）キャリアとは　～自分のキャリアを主体的に考える （2）一般的なキャリアイメージ　～ワークとライフとお金で考える	講義
	2. 2年目社員に求められる役割・スキル 【ワーク】2年目社員に求められる役割・スキルを考える （1）1年目～5年目までに求められる役割・スキルとは （2）2年目は「真の一人前」　～1年目と2年目の違いとは （3）2年目に求められる3つのスキル	講義 ワーク
	3. 2年目に求められるスキル①　～自立・自律した仕事を進める力 （1）求められるプロ意識 【ワーク】自分自身の仕事ぶりについて、「プロとしての自信を持てる点」と「正直プロとは言えないと思う点」を上げる （2）業務に慣れてきた段階で陥りがちな罠 （3）逆境を前向きに捉える （4）プロとして仕事を完遂させ、よりよくしていくフレームワーク「PDCA」	講義 ワーク
午後	**4. 2年目に求められるスキル②　～より視野を広げて仕事をとらえる力** 【ワーク】自分と社内外の関係者の「立場相関図」を書く （1）広い意味では社内のメンバーも「お客さま」 （2）相手の事前期待を超える 【ワーク】上司・先輩やお客さまから指摘を受けた経験から、相手の期待と自分の行動とのギャップを考え、次に同じことが起こった際にはどのようにして相手の期待を超えるか考える	講義 ワーク
	5. 2年目に求められるスキル③　～周囲と共に働くコミュニケーション力 （1）チームワークと感謝の気持ち　～「自立」は「孤立」ではない （2）周囲からみた「協力したい・助けてあげたい」人とは～ 人として信頼される 【ワーク】周囲から、「協力したい」「助けたい」と思われる人とはどのような人か、特徴を考える （3）周囲とのコミュニケーションにおける心構え （4）話を聴く	講義 ワーク
	6. これからの成長を考える 【ワーク】研修を踏まえ、自身の課題を改めて整理し、明日から取り組むことを考える	ワーク

3年目社員向け　プログラム

NEW

■3年目社員研修（1日間）

◆コンセプト
・これまでの2年間に成長実感を持たせ、モチベーション向上の動機づけをする
・次世代の中核社員としての判断軸の醸成をする
・職場での円滑なコミュニケーションやリソースの活用を通して推進力を身につける

	内容	手法
午前	**1. 入社動機の見直し（WILLの見直し）** 【ワーク】入社時にこの会社を通じて実現したかったこと、やりたかった仕事を考える	講義 ワーク
	2. 入社からこれまでを振り返る（CAN） 【ワーク】入社からこれまでを振り返り、「これだけは人に負けない」ということを洗い出す	講義 ワーク
	3. 3年目社員に求められていること（MUST） 【ワーク①】自分の会社・組織のミッションを考える 【ワーク②】自分の部署のミッションを考える 【ワーク③】自分に与えられているミッションを考える 【ワーク④】2章で考えた現在の自分を比較し、足りないものを洗いだす	講義 ワーク
	4. より職場で活躍するために　～次の3年を見据える （1）職場で活躍するためのポイント①　～専門性を高める （2）職場で活躍するためのポイント②　～判断軸を持つ （3）職場で活躍するためのポイント③　～推進力を身につける	講義
午後	**5. 自分の専門性を高める** （1）得意分野をひとつ作る （2）T型人間をめざす　（深い専門性と幅広い見識） （3）自己研鑽を欠かさない ①書物の活用　②社外・社内メンターの活用　③社内・社外コミュニティの活用 【ワーク】専門性を高めるために、明日からできることを考えてみましょう。	講義 ワーク
	6. 組織人としての判断軸を身につける （1）職場・仕事のリスクマネジメント （2）思いがけないアクシデント、トラブルに対応する （3）組織人としての判断軸 【ケース例】顧客からクレームが来た際、商品の返品交換を要求された。あなたならどうしますか。また、上司はどんな判断をする可能性が考えられますか。 （4）上司・先輩から学ぶ判断軸	講義 ワーク
	7. 推進力を身につける （1）仕事で周囲を巻き込むために （2）社内の協力者を増やす （3）社内のリソースをフル活用する	講義 ワーク
	8. コミットメントする　～明日からの私 【ワーク】本日の研修を踏まえ、明日からの行動変革を決意する	講義 ワーク

4年目社員向け　プログラム

NEW

■4年目社員研修（1日間）

◆コンセプト
・育成担当者として自覚し、指導するための具体的なスキルを習得する
・指示された事をするだけではなく、主体的に先を見据えた行動がとれる
・業務の中心的存在として、仕事の質とスピードを上げるためのスキルを学ぶ

	内容	手法
午前	**1. 4年目として考える「キャリア」** （1）キャリアとは　～自分のキャリアを主体的に考える （2）一般的なキャリアイメージを知る　～ワークとライフとお金で考える	講義 ワーク
	2. 4年目社員に求められる役割・スキル 【ワーク】4年目社員に求められる役割・スキルを考える （1）1年目～5年目までに求められる役割・スキルとは （2）4年目は「新人の指導者・業務の推進者」～後輩の手本となり仕事を動かす （3）4年目に求められる3つのスキル	講義 ワーク
午後	**3. 4年目に求められるスキル①　～後輩を育てるスキル** （1）よき相談相手になる （2）指示の出し方　～6W3Hの枠組みを使う （3）報告させるタイミングの決め方 （4）効果的なフィードバック　～タイミングとセリフ	講義
	4. 4年目に求められるスキル②　～"想定外"に上手に対応するスキル （1）タイムマネジメントの原則 （2）業務に必要な時間を知る （3）仕事を区切る ～ 25マススケジュールの活用 【ワーク①】来週の予定の25マススケジュール表を作成する （4）25マススケジュール活用のポイント 【ワーク②】ちょっとした隙間時間でできる仕事を洗い出す （5）質とスピードのバランスをとる 　～「締切過ぎたけど完璧」より「8割の出来だけど締切に余裕がある」を目指す 【参考】自分のワークスタイルを知るシート	講義 ワーク
	5. 4年目に求められるスキル③　～先読みするスキル （1）「先を読む」 （2）仮説を持っている場合と持っていない場合の違い （3）仮説構築の基本は「ゼロ」から 【ワーク】ケースを読んで、仮説を立てる （4）仮説を立てたら「やり抜く」　～計画倒れでは仮説の検証ができない	講義 ワーク
	6. これまでを振り返り、これからの課題を整理する 【ワーク】研修を踏まえ、自身の課題を改めて整理し、明日から取り組むことを考える	ワーク

5年目社員向け　プログラム

NEW

■5年目社員研修（1日間）

◆コンセプト
・一個人の仕事から部署、チーム単位の仕事へと視点を変える
・現場リーダーの準備として、指示の出し方など周囲を巻き込んだ仕事の仕方を学ぶ
・現状を維持するだけではなく、より良く改善するための問題解決スキルを学ぶ

	内容	手法
午前	**1. 5年目として考える「キャリア」** （1）キャリアとは　～自分のキャリアを主体的に考える （2）一般的なキャリアイメージを知る　～ワークとライフとお金で考える	講義 ワーク
	2. 5年目社員に求められる役割・スキル 【ワーク】5年目社員に求められる役割・スキルを考える （1）1年目～5年目までに求められる役割・スキルとは （2）5年目は「若手リーダー」　～組織を代表し、業務を推進していく存在 （3）5年目に求められる3つのスキル	講義 ワーク
	3. 5年目に求められるスキル①　～業務のあるべき姿を描くスキル （1）現状とあるべき姿を見比べる （2）業務のムリ・ムラ・ムダを排除する （3）クリティカルシンキングの考え方 【ワーク】既存の業務のフローを、前提を疑い、見直してみる	講義 ワーク
午後	**4. 5年目に求められるスキル②　～業務を円滑に遂行する計画立案スキル** （1）業務は標準化を前提に考える　～自分だけができても仕方がない （2）計画を立てる時は逆算思考　～必ず「おしり」から考える （3）各プロセス・手順・スケジュールを見える化する	講義
	5. 5年目に求められるスキル③　～業務を前に進めるリーディングスキル （1）最初の「指示出し」が全て （2）5W1HとQCDRSを明確に共有する （3）進捗を常に意識する　～最大のリスクは「業務が止まっていること」 （4）リーダーとして「物事を決める」「仕事を進める」立場であることを忘れない （5）関係者へのコミュニケーション 　①ポジティブな表現、②感謝・ねぎらいを忘れない 【ワーク】ポジティブな表現を可能な限り洗い出す 【演習】チームに指示を出す練習をする	講義 ワーク
	6. これまでを振り返り、これからの課題を整理する 【ワーク】研修を踏まえ、自身の課題を改めて整理し、明日から取り組むことを考える	ワーク

仕事の質を上げるPDCAから思考のフレームワークまで

仕事の進め方プログラム

【プレゼンテーション　～話して伝える】

■新人フォロー研修　～「5つの力」で一人前のビジネスパーソンになる！（1日間）※右図参照

NEW

逆境力・遂行力・コミュニケーション力・行動力・思考力の5つの力を養う研修です。1年目に限らず、幅広い若手におすすめです。

■若手向け研修　～主体性発揮編（1日間）

受け身ではなく自分で考え、行動できるための以下の3つのスキルを学びます。
①判断基準の明確化②仮設指向スキル③目標設定・管理

■仕事の進め方研修　～ビジネスゲームを通して仕事の全体像をつかむ編（2日間）

ドミノを使ったビジネスゲームを通じて周囲とのコミュニケーションが上手くとれているか、信頼関係が築けているかなどを学んでいきます。

【タイムマネジメント】

■タイムマネジメント研修（1日間）

タイムマネジメントの基本スキルを習得します。研修内では基本スキルを押さえたうえで、タイムロスが発生するケースを実際に使い、その回避策をグループワークで立てます。

【ロジカルシンキング】

■ロジカルシンキング研修　考えるクセをつける編（1日間）

「5W1H・6W3H」、流れ図・時系列、マトリックス法など様々な考え方を学びビジネスの現場で常に「なぜ」と考えながら行動するクセを身につけます。

■新人向けロジカルシンキング研修　自分で考え行動する編（1日間）

「自分の考え」を相手に提示するためには、「情報を整理する力」とそこから「結論を導き出す力」 その次に「相手に分かりやすく伝える力」が必要です。以上3つの力を強化します。

■新人向けクリティカルシンキング研修　ホウ・レン・ソウを見直す編（1日間）

自身の上司や先輩へ対するホウレンソウの仕方を改めて見直していただき伝える内容や伝え方における判断の向上を図ります。

■問題解決研修　～若手向け編（1日間）

問題点を見つけるための6つの視点（お客さま・業務・人・費用・組織・比較）や現状調査の手法（ブレーンストーミング・流れ図の作成など）、現状分析の手法（パレート図・特性要因図・チェックシートなど）を学びます。

公開講座 INSOURCE OPEN SEMINAR　1名さまからご参加いただけるインソースの公開講座です。

- 仕事の進め方研修～チームワークとコミュニケーション
- 仕事の進め方研修～PDCAを強化する
- 若手社員研修～主体性の発揮
- タイムマネジメント研修
- 人・若手のためのロジカルシンキング研修
- クリティカルシンキング研修
- 仮説構築力向上研修

■新人フォロー研修 ～「5つの力」で一人前のビジネスパーソンになる！（1日間）

NEW

［カリキュラム例］

	内容	手法
午前	**1. 改めて考える企業とは何か** ＜利益の大切さを知り、「自分ごと」としてとらえられるようになる＞ （1）企業の存在理由とは～収益と社会的責任 【ワーク】自分たちのコストを考える （2）高い目線で、「自分ごと」で、考えてみる 【ワーク】社長になったつもりで、収益と社会的責任をふまえた「自分が実現してみたいこと」を考える	講義 ワーク
	2. 困難の乗り越え方～「困難の数だけ強くなる！」逆境力 ＜これから立ちはだかる困難に対する心構えと対処法をもっておく＞ （1）一人前のビジネスパーソンとは （2）各階層に求められるスキル （3）困難を乗り越え一人前になったあるビジネスパーソンの遍歴 （4）困難を乗り越える思考法 （5）先駆者の言葉 【ワーク】困難にぶつかったとき、自分にかける言葉を考える	講義 ワーク
午後	**3. 仕事の進め方①～「仕事をやり切る！」遂行力** ＜見える化の重要性と業務遂行のやり方を学び、実践できるようになる＞ （1）仕事とは見える化 （2）プロセス分解　～困難は分割せよ （3）ゴールから逆算して計画を立てる　～ガントチャートをつくる （4）スケジュールに落とし込む　～日次・週次・月次計画 （5）徹底的に遂行する　～最後は執念で決まる 【ケーススタディ】Aさんのミッションについてガントチャートを作成する	講義 ワーク
	4. 仕事の進め方②～「結果を出す！」コミュニケーション力・行動力 ＜報告・相談のポイントと信頼される所作を学び、仕事を円滑に進められるようになる＞ （1）報告・相談　～仕事を進めるための必須ツール 【ケーススタディ】報告してみる （2）周囲の信頼を集めるコミュニケーション ～この人と仕事がしたいと思われるために （3）周囲の信頼を集める行動力　～ビジネスパーソンとして「気が利く」とは 【ケーススタディ】こんなときどう動く？	講義 ワーク
	5. 仕事の進め方③～「情より理で考える！」思考力 ＜常に根拠を考え、「理屈」で動けるようになる＞ （1）「なぜ」を大切にする （2）視点をふやす （3）知識をふやす 【ケーススタディ】論理のない、間違いだらけの企画書を考える	講義 ワーク
	6. 明日から動こう～自分の目標設定とアクションプラン作成 （1）3ヶ月後に達成すべき「目標」を1つ設定 （2）いきなり100ではなく、1つずつステップアップする姿をイメージ （3）今日から開始する「アクションプラン」作成	講義 ワーク

明日からの行動につなげる

キャリアデザイン・モチベーションアップ　プログラム

【キャリアデザイン・モチベーション向上】

■新入社員フォローアップ研修　～「できるようになる」がもたらす主体性発揮編（１日間）※右図参照　NEW

新入社員が抱えがちな「質問できない」「ホウレンソウができない」「時間がうまく使えない」に応える研修です。

■若手向け研修～プロフェッショナルマインド強化編（１日間）

2～3年目の若手の方向けの研修です。「プロフェッショナル」としての意識を身につけることで、「新人の手本」となるような仕事ができるようになっていただくことを目指します。

■壁を乗り越えるための考え方研修（１日間）

目の前の大きな壁（障害）を乗り越えるための主体性の持ち方（考え方）と上司や同僚、後輩を巻き込む力を習得していただきます。

■3年目研修　～キャリアビジョン策定編（１日間）

自分にとってのキャリアアップの価値とその実現に必要なものを理解し、それを念頭に置いて主体的に業務に取り組めるようになっていただくことを目指します。

■キャリアデザイン研修　～Can、Must、Wantで振り返る（１日間）

Can、Must、Wantの3つの枠で自分自身を見つめ、ワークシートを用いて、自分の棚卸しをじっくりと行うことに力点をおいた研修です。

【メンタルヘルス】

■メンタルヘルス研修　～新入社員向け（１日間）

チェックシートを使って、自分がどの程度ストレスと関わりを持っているのか客観的に見つめます。そのうえでストレスについての正しい知識や発散法を学んでいただきます。

■メンタルヘルス研修　～ポジティブシンキング編（１日間）

本研修では、成果を出すためのメンタル面のマネジメントスキルを身につけ、強いストレスの下でも左右されないメンタルのセルフコントロールを実現を目指します。

公開講座 INSOURCE OPEN SEMINAR　1名さまからご参加いただけるインソースの公開講座です。

- 2年目フォローアップ研修
- 壁を乗り越える研修～若手向けモチベーションアップ
- 仕事の意欲向上研修
- メンタルヘルス研修（セルフケア）

■新入社員フォローアップ研修
～「できるようになる」がもたらす主体性発揮編（１日間）

［カリキュラム例］　NEW

	内容	手法
午前	**1. ビジネスマナーチェックテスト** ※問題の解答と合わせてビジネスマナーのポイントを再度確認し、ビジネスマナーの定着を図る。	講義 ワーク
	2. 入社後の「現在」を振り返る ■現状を理解する ①【ワーク】苦手意識があること、現状の課題を考える ②【ワーク】入社後の業務を通してできるようになったことを考える	講義 ワーク
	3. “プロフェッショナル”な人材を目指す （1）ビジネスパーソンの成長軌道とは？　（2）一定の目標を持つ （3）学ぶ姿勢を持つ　（4）プロ意識を持つ （5）チャレンジ精神を持つ　（6）独創性を持つ （7）振られた仕事は断らず全力でやる　（8）自信と経験が主体性を生み出す （9）好敵手（ライバル）と切磋琢磨する	講義
	4. とにかく知識を吸収する～知識の泉になる （1）焦らずに時間をかけて知識を増やす （2）調べるばかりではなく「訊く」ことも重要	講義
午後	**5. 質問の達人になる～たくさん質問できるのは今だけ** （1）タイミングは自分から作る （2）日ごろの小さなお手伝いがタイミング作りのコツ （3）わかるまで何度でも質問する （4）メモをしっかり取る （5）質問の手順	講義
	6. 仕事をスムーズに進めるコミュニケーション （1）コミュニケーションはねじれて伝わる （2）コミュニケーションにおける心構え （3）ホウ・レン・ソウ 【ワーク】仕事において「ホウ・レン・ソウ」しなくてはいけないことを洗い出す （4）上司・先輩のお誘いはチャンスととらえる～貴重な情報収集の機会	講義 ワーク
	7.「仕事ができる」人材になる～同期・同僚に差をつける （1）仕事をはじめる前に段取りを考える （2）段取りに必要なもの （3）仕事を上手く進めるためのテクニック （4）「こなす仕事」のタイムマネジメント （5）「考える仕事」のタイムマネジメント （6）「少しは自由に使える時間」のタイムマネジメント （7）「完全に拘束されてしまう時間」のタイムマネジメント （8）自分のワークスタイルを知る 【ワーク】直近3日間を振り返り、自分の時間の使い方を洗い出す	講義 ワーク
	8. 今後のアクションプランを考える	ワーク

実務に合わせた研修が可能です

【業種・職種別】プログラム

【営業職向け】

■営業職向け新入社員フォローアップ研修（１日間）

NEW

上司からの「これくらいはできて常識だろう！」を伝える研修です。具体的には、営業活動において「顧客理解」「提案の演出」「社内業務」に全力で取り組むためのコツやノウハウをお伝えします。

■新人営業研修　～営業基礎編（２日間）

営業としての心構えと受注に至るまでのプロセスを学んだうえで、各プロセスでの必要なスキルの習得を目指します。

■営業研修　～提案書の作り方図解編（１日間）

提案書の作成における図解化の基本的な手法と、そのベースとなるロジカルシンキングの基礎を身につける研修です。

【コールセンター向け】

■電話応対研修　～新任オペレーター編（１日間）

新任オペレーターの方が、声だけでお客さまに安心していただけるような聞き方・話し方や敬語の使い方、電話応対の名乗り・終了挨拶などの基本的なスキルを習得していただくことを目指します。

■電話応対研修　～オペレーター向け心情理解強化編（半日×3回）

2時間×3回のプログラムを通じて、お客さまの心情理解を第一とした電話応対スキルを身につけ、CS（顧客満足）向上につなげていただくことを目指します。

■オペレーター向けコメント作成力向上研修（１日間）

電話応対でヒアリング内容をモレなくメモする書き方をはじめ、内容記録の際に明解なコメントを作成する能力を身につける研修です。

【保育士向け】

■保育士向けコミュニケーション研修　～初級編（１日間）

一歩進んだ行動やあり方を目指すために、メッセージのやりとりや意思伝達を円滑化する技術を身に付けて、スタッフ間または保護者との関係をより良くしていただくことを目的とした研修です。

■キャリアデザイン研修　～2年目保育士向け（１日間）

ポジティブな気持ちの持ち方を学んだり、今までの経験を踏まえて今後のキャリアを考えたりすることを通じて、明日からより前向きに、楽しく働けるようになっていただくことを目指します。

■保護者とのコミュニケーション研修　～教育機関向け編（半日間）

保護者の方と円滑にコミュニケーションをとる方法を習得していただく研修です。前半では話すときの表情や声のトーン、あいさつに添えるプラスαの一言や言葉遣いについて、後半では現場でよくあるケースについてロールプレイングを行います。

【官公庁・自治体職員向け】

■窓口対応職員のための英会話研修（１日間）

適切なマナーと英語による窓口対応方法を身につけることで、外国人のお客さまに好印象を持っていただけるようになることを目指す研修です。

■コミュニケーション研修　～御利用者・御家族との良好な関係を築く編（１日間）

本研修では、御利用者・御家族との良好な関係を築き上げるために必要なコミュニケーションスキルを、ロールプレイ等を通じて実践的に修得します。

■クレーム対応研修　～自治体・官公庁向け（１日間）

今後の会社の中核を担う社員として、3つの行動スキル（判断、仮説思考とPDCA、目標管理）を学びます。

【大学職員向け】

■大学向け研修　～接遇スキル強化研修（１日間）

CS（学生・保護者・地域住民の満足度）向上の実現を目指す意識と基礎的な接遇スキルを身につけていただくことを目指します。

■大学職員向け研修　～クレーム対応力向上編（１日間）

学生や保護者の立場に立って相手の言い分を聴くことの重要性を学んだ上で、クレーム対応の4つの基本手順にしたがって、クレーム対応スキルの修得を図ります。

■大学職員向け研修　～窓口応対力向上編（１日間）

受け入れるべきご要望と受け入れるべきでないご要望の判断軸の検討や、「受け入れることができない」ということをお客さまに納得していただくためのアサーティブコミュニケーションの習得を目指します。

公開講座

INSOURCE OPEN SEMINAR

1名さまからご参加いただけインソースの公開講座です。

【営業向け】

- 営業基礎研修
- 営業電話研修
- 営業研修～新規開拓営業編
- 営業研修～ソリューション提案力向上編
- 営業職のためのリレーション構築向上研修
- セールスプレゼンテーション研修

【コールセンター向け】

- 電話応対基礎研修
- オペレータースキル向上研修
- コメント作成力向上研修
- 督促電話研修
- クレーム電話対応研修
- 売り上げをあげるアウトバウンド研修

現場の力を最大限に引き出す

現場リーダー向け研修

【リーダーとしての意識醸成】

■リーダーシップ研修　～役割認識と能力強化編（２日間）

リーダーに求められる役割を認識し、リーダーとしてチームをまとめる力を強化する研修です。具体的には
①上司・部下それぞれから求められる役割の理解　②チームをまとめるために必要な力の強化を学びます。

■現場リーダー研修　～マネジメント強化編（１日間）

現場リーダーの方に対して、現場にて求められる役割を踏まえ、組織としての目標を達成するための、マネジメントスキル（PDCA）を強化します。

■リーダーコミュニケーション研修　～実践力強化編（１日間）

成果を上げるリーダーとして必要な、以下の6つのコミュニケーションスキルを習得していただきます。
①目標共有のためのリーダーコミュニケーション　②適切な業務指示のためのリーダーコミュニケーション
③不案内な業務でのリーダーコミュニケーション　④部下のモチベーションに基づくリーダーコミュニケーション
⑤接点としてのリーダーコミュニケーション　⑥叱りによるリーダーコミュニケーション

■プロジェクトマネジメント研修　基本スキル編（１日間）

経験の浅いプロジェクトリーダーまたはプロジェクトメンバーの方向けの研修です。プロジェクトマネジメントの基本知識とスキルを身につけることで、プロジェクトを円滑に推進できるようになることを目指します。

■次世代リーダー研修　～スキルアップ編　　※女性リーダー研修としても実績がございます。

リーダーの立場にある方に、自覚を促し自信を付与することにより、明日から前向きに働けるようになっていただくことです。「なぜ自分がリーダーなのか」・「リーダーであるメリット」・「自分らしいリーダーシップのスタイル」などを考え、リーダーであることを前向きに捉えます。後半では、リーダーとして業務をスムーズに遂行するために、思考の整理の仕方、正しい判断をするための考え方、感情コントロールの仕方を習得します。

【業務を改善する】

■業務改善研修　～標準編（１日間）

業務を行っている際の『少しの工夫』を研修内で洗い出し、改善のための具体的な改善行動計画を作成します。

■業務フロー作成研修（１日間）

業務フロー作成のスキルを身につけることによって、現状業務を可視化し、標準プロセスを確立できるようになることを目指します。

■企画力研修　～基本編（２日間）

誰でも良い発想を出せるコツや視点と「実現可能な」「通る」企画書の書き方を学んだうえで、実際に企画書作成演習を行い、実践的な企画力を身につけます。

【後輩・部下の指導をする】

■OJT研修　～部下指導編（１日間）

「ステップごとに目標を立てる」「目標を細分化する」など、育成計画作りのポイントを学んだうえで、実際の部下・後輩の現状を踏まえた3か月間の育成計画を作成します。

■OJT研修　～ティーチングスキル向上編（１日間）

「なぜ」「何を」「どうやって」や「まずやって見せる」といった、ティーチングの基本となる考え方と行動を身につけます。そのうえで、指示の出し方やホウ・レン・ソウ（報連相）の仕方、ほめ方、叱り方といった具体的なスキルを身につけていきます。

■OJTフォローアップ研修　～部下とのコミュニケーション編（１日間）

これまでのOJTを振り返り、部下指導における課題とその原因を考えていただきます。そのうえで、より良好な関係を築くためのコミュニケーションの取り方、さらに部下の力を引き出すコーチングスキルを習得します。

■メンター研修（１日間）

新入社員のよき相談相手となるべく、心構えから認識することによりメンター同士でベクトル共有を行います。また、傾聴力や質問力のポイントを具体的に捉えることで、コミュニケーション能力を向上させます。

■メンタルヘルス研修　～管理職向けラインケア編（１日間）

部下の抱えるストレスに気づき対処する方法（ラインケア）を身につけ、「健やかな職場」ができるようになるための研修です。

■ハラスメント防止研修（半日間）

指導とハラスメントの線引きが困難になっている昨今、セクシュアルハラスメントとパワーハラスメントについての理解を深め、意識を高めるとともに、起こさない・起こさせないために取るべき行動を考えていただきます。

公開講座
INSOURCE OPEN SEMINAR

1名さまからご参加いただけるインソースの公開講座です。

- リーダーシップ研修
- リーダー育成研修
  ～周囲を巻き込む影響力・対応力強化編（２日間）
- 現場マネージャー研修
- リーダーコミュニケーション研修
- プロジェクトマネジメント研修
- 次世代リーダー研修　～スキルアップ編
- 職場環境の改善・活性化研修　～5S活用編
- マニュアル作成研修
- 業務フロー作成研修
- 業務改善研修
- OJT指導者研修
  ～新人・後輩指導の基本スキル習得編
- ティーチング研修
  ～適切な業務指導の進め方
- 部下とのコミュニケーション実践研修
- 部下モチベーション向上研修
- メンター研修
- メンタルヘルス研修　～ラインケア
- ハラスメント防止研修
  ～セクハラ・パワハラを正しく理解する

弊社の研修の流れ

事前ヒアリングの実施

「営業担当者」にて受講者の置かれた状況をヒアリングし、ケーススタディのテーマや研修内容項目・要素を確認いたします。

※事前課題（事前のアンケート）を実施し、受講者の悩みや課題、現状について直接お伺いすることも可能です。

研修資料の作成・担当講師の選定

ヒアリングした内容を基に、「企画開発部」が研修資料（テキスト）を作成いたします。また、「営業担当者」にて研修内容に適した「講師」を選定し、ご提案させていただきます。

本研修実施

「講師」が貴社のご指定会場に出向き、研修を実施させていただきます。研修は講義だけでなく、受講者同士の意見共有やディスカッションを多く取り入れます。

研修の振り返り

「営業担当者」にて、受講後のアンケートの集計結果と講師の報告書を基に、研修の振り返りを行います。

フォローアップ研修のご提案

事前課題とは

インソースでは、受講者の現状を把握し、より満足度の高い研修の提供を実現するために事前課題（事前アンケート）を実施し、研修企画やテキストやケーススタディ作成に活用いたします。

①事前課題の回答用紙のご送付

研修の趣旨を踏まえて、事前課題の回答用紙を作成し、Ｅｘｃｅｌファイルで研修ご担当者様にお送りいたします。

②事前課題の設問の配付・回収

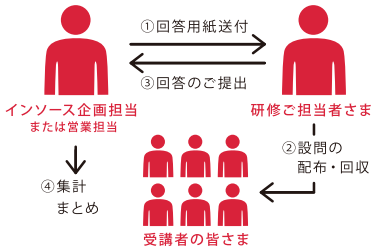
事前課題の設問をお送りしたＥｘｃｅｌファイルのまま受講者の皆さまにご配付ください。回収もＥｘｃｅｌファイルのままでお願いいたします。

③事前課題の回収のご提出

回収いただいた事前課題の回答は、Ｅｘｃｅｌファイルのままメールへ添付して、インソースまでご返送ください。

④事前課題の集計・まとめ

受講者の皆さまにご入力いただいた内容を、そのまま一覧にさせていただきます。こちらを踏まえて、テキストやケーススタディを作成し、講師も登壇の準備をいたします。
なお一覧は、修正可能なＥｘｃｅｌ形式で、テキスト等資料とともにお送りいたします。



事前課題例（２年目～３年目社員向け研修の例を記載しております。）

1 仕事に就いてからこれまでの間で、自分が一番「成長したな」と思うところをお書きください。

2 仕事の中で、「難しいと思うこと」「悩んでいること」などをお書きください。

研修テーマ別事前課題設問例

シーン別
- あなたが説明する場面において「やや苦手だな」「自信がないな」と思うことはどんなことですか。
- 部下育成で困っていること、難しいなと感じることはありますか。あれば、それはどんなことですか。
- あなたが「仕切り役」となる会議や活動で参加者の意見をまとめる際に「難しいと思うこと」「悩んでいること」はなんですか。

階層別
- あなたが仕事を進めるうえで、周囲とコミュニケーションをとる際に気をつけていることはなんですか。
- あなたが組織の中で期待されている役割はどんなことだと思いますか。
- 自らを一層レベルアップさせるために必要だと思うことはなんですか。

業種別
- 仕事を進めるうえで「難しい」と感じること悩んでいることはなんですか。
- お客さまとのコミュニケーションで難しいと感じていることはなんですか。
- 今までに印象に残っているクレームはどんな内容ですか。それにどのように対応しましたか。

目的別
- これまで働いてきて、社内外の人とコミュニケーションをとるうえで難しいと感じることはなんですか。
- 評価をするうえで難しいと感じることはどんなことですか。
- 他部署と調整をするうえで困っていること、難しいと感じることはどんなことですか。

実施した事前課題をもとに

研修前 研修の企画、テーマの選定をするために利用することも可能です。

研修準備 テキストへの反映、講師の受講者理解を進めます。

研修実施 研修の場では受講者同士の悩みの共有と解決に向けた講師からのフィードバックを行います。

テキスト反映例

某金融機関さま　若手営業職向け　コミュニケーション研修

都内のある民間企業を訪問し、Bさま（３０代半ば・女性・役職なし）のもとへ伺いました。
Bさまは、控えめそうに見えるにこやかな方です。
あなたがあいさつをすると、「どうも、こんにちは」とおっしゃるのみで、
少しの沈黙が流れています。
どのように話を進めると、お客さまとの人間関係が円滑になるでしょうか。

某自治体さま　クレーム対応研修

あなたが閉庁１０分前にかかってきた電話を取ったところ、「そちらからすぐに連絡をさせると言ったではないか！
いったいいつになったら連絡をもらえるのか！」という住民の方からのお怒りの電話でした。あなたが確認すると、
今日のお昼に１度、その住民の方からのお電話をいただいていたようです。そのとき対応した職員は、担当者のスケジュールを確認せずに、
「戻り次第、電話をさせます」と約束をして電話を切り、伝言メモを担当者の机の上に置いただけにしていました。
しかし、実はその担当者は昨日から身内の不幸で慶弔休暇をとっていることがわかりました。さて、あなたはどう対応しますか？

株式会社インソース

社会人教育の支援をさせていただきます。
お気軽にご相談ください。

インソースお問合わせ窓口
0120-800-225

ホームページ：http://www.insource.co.jp
E-mail　　：info_tokyo@insource.co.jp

「insource」の名称およびロゴは株式会社インソースの登録商標です。Copyright ©2017 Insource Co., Ltd. All right reserved.　AA018_170707G