



# カリキュラム一覧

# 目次

## 【新入社員向け】

- ① ビジネスマナー
- ② 電話応対
- ③ コンプライアンス
- ④ コミュニケーション
- ⑤ 報連相
- ⑥ 仕事の進め方とPDCA
- ⑦ セルフリーダーシップ new
- ⑧ ビジネス文書
- ⑨ ロジカルシンキング
- ⑩ メンタルヘルス（セルフケア）
- ⑪ レジリエンス

⑫ オンラインの営業・商談の基礎 new

⑬ プレゼンテーション

⑭ 社会人としての目標設定

⑮ ビジネスマインドセット

## 【指導担当者向け】

リモートワーク下の新人育成とOJT new

# ①～④

## ①ビジネスマナー

### 内容

- ビジネスマナーの意義  
ビジネスマナー・社会人の基本行動がプロ人材の土台
- 第一印象と身だしなみ  
身だしなみは相手目線で考える
- あいさつと言葉遣い  
①挨拶②言葉遣い③敬語④話のきき方
- 電話応対演習  
ケースに沿って対応方法を考え、実践する

## ③コンプライアンス

### 内容

- コンプライアンスとは  
コンプライアンスの意味、違反が起こる背景、その影響・制裁
- 個人情報保護  
情報流出が起こる原因、ミスを防ぐためのポイント
- 情報セキュリティ  
内部リスクと外部リスク、その対策
- ソーシャルメディア  
基本知識とリスク、利用における留意点

## ②電話応対

### 内容

- 電話応対の基本スキル  
電話応対の心構え、話し方のポイント、わかりやすい伝え方
- 電話の受け方  
電話を受ける流れ、取次先・かけ手の状況別対応パターン
- 電話のかけ方  
電話をかける流れ、社内の電話応対ルールの確認
- 電話応対演習ロールプレイング  
電話の受け方、かけ方を練習してみる

## ④コミュニケーション

### 内容

- コミュニケーションとは  
良いコミュニケーションの習慣化を目指す  
伝える側と受け取る側に生じる情報のギャップ
- 良い聞き手になるために  
人との関係性を作る傾聴力、非言語コミュニケーション
- 良い伝え手になるために  
わかりやすく伝えるためのポイント：6 W3H,PREP法など

## ⑤～⑧

### ⑤報連相

#### 内容

- ホウ・レン・ソウとは  
ホウ・レン・ソウの目的、重要性
- 報告・連絡・相談の違い  
目的、手段、内容の順に整理する  
ホウ・レン・ソウそれぞれの種類とポイント
- 伝え方のポイント  
わかりやすくシンプルに伝える  
要件、内容、行動の順に伝える  
タイミングやクッション言葉

### ⑥仕事の進め方とPDCA

#### 内容

- 仕事の成果とは  
成果が出たかどうか、評価に値するかは相手が決める
- 仕事を進めるうえでの4つの基本的な考え方
  - ①相手目線  
相手の期待、関心を想像する
  - ②他者視点  
仕事の関係者と影響範囲（前後工程など）を想定する
  - ③QCDR  
成果を考えるとときに意識する指標
  - ④PDCA  
目標づくりのポイント、優先順位のつけ方、振り返りの視点

### ⑦セルフリーダーシップ new

#### 内容

- 求められる「自律自走型」人材と時代背景  
学び続け成長する「経験学習」サイクル
- リーダーシップのファーストステップ「自己理解」  
自分の強みをフルに発揮する方法
- リモート環境での働き方  
リモートでも集中できる環境の作り方  
生産性を上げるタイムマネジメント
- リーダーシップに不可欠なコミュニケーションとボスマネジメント

### ⑧ビジネス文書

#### 内容

- ビジネス文書とは  
文書のメリット・デメリット
- 良いビジネス文書・書式  
目的が明確、読み手目線である、内容が信頼できる、読みやすい文章・レイアウト  
文章を要約する練習
- 電子メールのポイント  
to,cc,bcc、レイアウト、構成と返信のタイミング

## ⑨～⑫

### ⑨ロジカルシンキング（1日間）

#### 内容

- ロジカルシンキングとは  
ロジカルな3要素：主張・結論、根拠・理由、事実
- 納得度を高める根拠のつくり方  
なるべく多様な視点から根拠を洗い出す
- MECE、フレームワーク  
もれなくダブリなく、優先順位マトリクス、具体と抽象
- 問題を整理・構造化する  
問題の全体像をわかりやすくするロジックツリー
- 真の問題を明確にする  
なぜを掘り下げるWhyツリー

### ⑪レジリエンス

#### 内容

- レジリエンスとは  
失敗や挫折を糧に成長する力  
レジリエンス力を高めるメリット
- レジリエンスの5つの特性  
自尊心・感情調節・自己効力感・楽観性・人間関係  
人生の体験から新たな意味を見出す人生グラフ
- マインドフルネス  
今・ここ・私に目を向ける

### ⑩メンタルヘルス（セルフケア）

#### 内容

- メンタルヘルスとは  
心の健康のためのセルフケアと組織ケア（ラインケア）
- メンタル不調の原因  
適度なストレス量を超えると症状が顕在化する  
人間関係、仕事の量や質、環境変化
- 自分を知る  
自分のタイプを把握する、不調サインを知る
- 組織ケア（ラインケア）  
日ごろから実践したい声かけ

### ⑫オンラインの営業・商談の基礎 new

#### 内容

- 営業の基礎・基本  
営業活動の全体像とプロセス
- 対面とオンライン商談の違い、メリット・デメリット
- 商談の準備と納得感を高める「段取り」
- 信頼を得る商談中のコミュニケーション
- 商談の振り返りとチームでの学習方法

# 13～15

## ⑬プレゼンテーション

| 内容                                                                                                                                                                                                                                                               |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>■プレゼンテーションとは<br/>理解、共感を生み人を動かす</p> <p>■ビジネスプレゼン（事前準備）<br/>           目的を押さえる：どう動いてもらうか<br/>           ⇒聞き手を理解する：聞き手像を描く<br/>           ⇒聞き手に何を伝えるか：聞き手のニーズに合わせた構成<br/>           ⇒どのように伝えるか：ストーリーライン、資料作成</p> <p>■プレゼン実施のポイント<br/>           話し方のポイント、練習法</p> |

## ⑮ビジネスマインドセット

| 内容                                                                                                                                                                             |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>■ビジネスとは<br/>会社の仕組み、利益とは何か</p> <p>■仕事に取り組む姿勢<br/>新人によくある悩みから仕事に取り組む姿勢を考える</p> <p>■社内コミュニケーション<br/>名前を覚える、あいさつは最低限のマナー、レスポンス</p> <p>■勉強と自己研さん<br/>新人によくある悩みから自己研さんについて考える</p> |

## ⑭社会人としての目標設定

| 内容                                                                                                                                                                                                                                        |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>■目標設定について<br/>①目標設定②目標管理⇒目標達成を助ける武器を身に着ける</p> <p>■ビジネスでの目標設定<br/>           ①KGIとKPI<br/>           ②バックキャストとフォアキャスト<br/>           ③定性的と定量的<br/>           ④SMART</p> <p>■自分の目標を立ててみる<br/>           4つの武器を意識し社会人1年目のアクションプランを立てる</p> |

## リモートワーク下の新人育成とOJT new

| 内容                                                                                                                                                                                                                                                             |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>■自分で考え、行動する「自律自走」人材<br/>           一人で教えないチームOJT<br/>           若手を育てる「業務支援」「精神支援」「内省支援」<br/>           現場から学び、成長するための「経験学習サイクル」</p> <p>■繋がりをつくる「人脈マップ」と「職場インタビュー」</p> <p>■自分の経験を元にした「経験プロデュース」</p> <p>■手持ち無沙汰にならない「OCBリスト」作成</p> <p>■成長させる褒め方、咀嚼できる叱り方</p> |

# 昨年の実績

オンライン会議システム zoom を活用

## 新人研修 オンライン公開講座

第1期 2020.4.1.WED - 4.22.WED

第2期 2020.5.11.MON - 5.29.FRI



“場所”や“移動”の制約にとらわれず、柔軟な受講が可能

- 計40講座を実施。
- オンライン会議システムZoomを使用。
- のべ3200人が受講（1コマ最大189名）。平均満足度は10点満点で8点。

# 会社概要



|       |                                                          |
|-------|----------------------------------------------------------|
| 創業    | 2011年6月17日                                               |
| 本社所在地 | 東京都中央区日本橋小伝馬町14-9小伝馬ファインビル 6階ミテモ株式会社                     |
| 経営陣   | 代表取締役 澤田哲也<br>取締役 飯田一弘<br>取締役 藤本茂夫<br>取締役 金井大介           |
| 代表電話  | 03-4572-0407                                             |
| 問合せ先  | <a href="mailto:info@mitemo.co.jp">info@mitemo.co.jp</a> |
| WEB   | <a href="http://www.mitemo.co.jp">www.mitemo.co.jp</a>   |



ミテモはインソースグループです