

新人研修用

D-01 仕事・人生の夢を語ろう！ 武田鉄矢の新入社員に贈る言葉（24分）

- | | |
|---------------|-------------|
| ◆私が社会人になったとき | ◆仕事の楽しさについて |
| ◆社会人として心がけること | ◆夢・目標の大切さ |
| ◆給料をもらうということ | ◆人間関係について |
| ◆他人の評価について | ◆自分を育てていくこと |
| ◆仕事に対する姿勢 | |

D-02 【君は成果を出せるか】①「新人だから・・・」は通用しない！（28分）

- | | |
|--------------------|-----------------|
| ●企業は君に何を期待しているのか | ●企業が能力をみる視点とは何か |
| ●学生と社会人の最も大きな違いは何か | ●仕事の基本的な心構えとは何か |
| ●仕事の成果とは何か | |

D-03 【君は成果を出せるか】②こうすれば「成果」は出せる（23分）

- 目標を明確にイメージしよう
- PDCAのマネジメントサイクルを回そう
- コンピテンシーを発揮しよう(仕事における能力開発)

D-11 メンター・先輩社員に求められる 新入社員の指導・支援の考え方・進め方（58分）

- PART1:メンターの役割と心得
メンターとは？/メンターの役割/プラスのコミュニケーション
- PART2:サポートの基本
ゴールをイメージさせる/新入社員の情報を収集する/価値観・タイプを知る/兆候を見る
- PART3:実践サポート <悪い例/分析/良い例>
「上司とうまくいかない」と相談された時/「仕事が自分に向いていない」と相談された時/「誰も仕事を教えてくれない」と相談された時
- PART4:(監修者解説)あなたもメンターになれる
- [ワンポイントレッスン]
(1)メンターの基本姿勢
(2)共感のスキル
(3)アクティブリスニング・パッシブリスニング

D-12 あなたの常識・良識は大丈夫?! 社会人 やっていいこと・悪いこと（45分）

- PART1 社会人としてみにつけたいマナー
服装・身だしなみ/挨拶/出勤時間/止む得ない遅刻/上司・先輩への言葉づかい/退勤時のマナー、等について
- PART2 心得ておきたい仕事の取り組み方
沈む気分を自分で転換/わからないことを尋ねる/スタンドプレーでアピール/机上の整理整頓/ミスへの対処/仕事の優先順位/昼休みの仕事、等について
- PART3 知っておくべき社内・外でのモラル
文書化されていないルール/残業/社内情報の取り扱い/会社の備品の扱い/セクハラ/他社の悪口・噂話/接待を受ける、等について

D-18 「心が伝わる」ビジネスマナーの基本（88分）

- 【Part1】企業人・社会人として働くということ
- 仕事を通しての成長
 - ビジネスマンの責務は愛されること
 - 「あの人と仕事がしたい」と思われる人間になる
 - 組織で仕事をするこの意味
 - ビジネスマナーの基本(相手に迷惑をかけない/相手に好感を与える/相手を尊敬する)
- 【Part2】笑顔・あいさつ・言葉づかい
- ビジネスマナーはコミュニケーションの潤滑油
 - 形だけのビジネスマナーは慇懃無礼
 - 心のなかに自分を映す鏡をもつ
 - ジョハリの窓——「開放の窓」を大きくする
 - 新入社員だからこそ「笑顔」で職場に貢献しよう
 - あいさつの意味(心をひらいて、相手に近づく) ほか
- 【Part3】電話の受け方・かけ方の基本
- たかが電話、されど電話(相手の姿は見えない)
 - 電話応対の4原則(正確/迅速/簡潔/丁寧)
 - 電話は3コール以内に出る
 - 相手が聞き取りやすい早さ、口調で話す
 - 上司の役職の扱い
 - 名指し人が電話に出られないときの応対 ほか
- 【Part4】携帯電話・メールの基本
- 携帯電話利用時の注意点(通話が切れる/紛失のリスク など)
 - 携帯電話のポイント(公共の場所は使用をひかえる/移動中や待機中はマナーモードに など)
 - 電波状態が悪いとき/都合が悪いときにかかってきた/あらためてかけ直す など
 - メールの心得(メールは略式の手紙/簡単明瞭な心がける/即開封、即返信 など)
 - メールの書き方(会社名・部署名・名前を略さずに/誤字・脱字に注意/添付忘れ など)

【Part5】他社を訪問するときの基本マナー

- 訪問準備、アポイントのとり方
- 時間に遅刻しそうなときは
- 応接室でのマナー
- 名刺交換 ほか

【Part6】お客様をお迎えするときの基本マナー

- 受付でお客様をお迎える
- 笑顔、明るくあいさつがお客様の緊張を和らげる
- エレベーターのマナー
- 上座、下座について
- お茶の出し方 ほか

能力開発研修用

D-04 出来る社員の仕事術 成果を高める報告・連絡・相談 (60分)

【報・連・相の考え方・進め方】

- 報・連・相 5つの基本
 - (1)客観的事実を確実に伝える
 - (2)相手の意見を確実に聞き取る
 - (3)伝えるタイミングを逃さない
 - (4)“記憶”より“記録”に残すのが原則
 - (5)事実に対して、自分の意見を持つ
- 報告とは？
- 連絡とは？
- 相談とは？
- 報・連・相のポイント

【ケースで学ぶ報・連・相】

- ケーススタディ
- 報・連・相は、壁に耳あり…
- ・相手先の工場入り口で、携帯電話で上司に報告をして…
- 判断を狂わす報告
- ・客観的事実と自分の意見をいっしょに報告したために…
- ミスを上司に隠していると…
- 仕事を任されて…
- 「あいまい」の罪
- 電子メールで報・連・相すれば…

D-05 これで成果が変わる PDCAの基本 (40分)

●PDCAって何だろう？

- ・PDCAの基本的な考え方とは
- ⇒「P」「D」「C」「A」4つの意味を知る

●STEP1 Plan

- ・Planの考え方とポイント
- ⇒仕事の目的や目標を達成するために
- ・計画を立てるステップとは
- ⇒(1)仕事の目的を明確にする
- (2)仕事の優先順位を明確にする ほか

●STEP2 Do

- ・Doの考え方とポイント
- ⇒複数の仕事を並行処理する
- 後回しにせず、いつやるか決める ほか

●STEP3 Check

- ・なぜCheckが必要か？
- ⇒計画通りにできているかをチェックする ほか
- ・Checkを進める3つのポイント
- ⇒逆算思考で進捗をつかむ ほか

●STEP4 Action

- ・Actionの基本的な考え方
- ⇒仕事の結果を振り返り、問題点を改善する ほか
- ・Actionのポイント
- ⇒計画や予定に対してどこまでできたか ほか
- ・仕事の振り返りは「記憶」ではなく「記録」で行う
- ⇒なぜ記録が必要か？

D-06 社員のモチベーションの高め方 (50分)

◆1 社員のやる気を引き出す基本

- モチベーションとは何か
- モチベーションの自己分析
- モチベーション・マネジメント1 部下のモチベーションを理解する
- モチベーション・マネジメント2 自分のマネジメント・スタイルをチェックする
- 部下のモチベーション向上プラン

◆2 [演習]モチベーションの高め方

- 演習1 やる気のないベテラン社員
- 演習2 高い業績を上げているのに辞めていく社員
- 演習3 部下同士の確執によるモチベーションの低下
- 演習4 予算やノルマの達成にムラのある部下

D-07 部下を伸ばすコミュニケーションの基本 (40分)

◆こうすると部下と話ができる

- 話は通じないものだ
- 発信=受信ではない
- 受信=理解ではない
- <聞く>ことは<話す>こと
- 効果的なコミュニケーションのとり方

◆こうすれば部下が動く

- 部下を動かすコミュニケーションの目的
- 部下を動かす接し方
- 部下を動かす説得の仕方
- 部下を動かす頼み方
- 部下を動かす上司の報告

D-16 ケーススタディで学ぶ 報連相の基本 (98分)

【基本編】

- 【解説】報連相とは何か／「真・報連相」のポイント
- 《報告(1)》何のためのホウレンソウか
- 《報告(2)》ピンチになった秋山君
- 《連絡(1)》メールで連絡しておいたはずが…
- 《連絡(2)》人数が合わない
- 《相談》わかりにくい相談・わかりやすい相談

【実践編】

- 《報告(1)》飛び越し指示があったとき
- 《報告(2)》相手の〇〇にこたえる
- 《連絡》カルテを早く！
- 《相談》小さなウソがトラブルに！

【上司編】

- 【解説】上司のための報連相／「情報によるマネジメント」
- 《ケーススタディ》アメリカでの5S活動
- 《ケーススタディ》上司によって職場が変わる？！
- 《ケーススタディ》あなたが総務課長だったら…

ISO研修用

D-19 【「よくわかる」QCの基本】①「品質管理」とは何か (31分)

「品質」って一体何だろう？ 「いい品質」がなぜ大切か、顧客の要求をどう考えればいいのかなど、「品質管理の基本」となる考え方をミニドラマと解説でわかりやすく紹介。

- 1.「品質」とは何か
- 2.品質の「管理」と「検査」
- 3.「標準化」の意味
- 4.全社品質管理と統計的品質管理

D-20 【「よくわかる」QCの基本】②チェックシートとヒストグラム (25分)

品質管理で大切になってくるのが、事実を知ることです。事実を知るには、事実の姿を反映したデータをつかまなければなりません。データをつかむために大切なチェックシートとヒストグラムについて学びます。

- 計数値のデータと計量値のデータ
- さまざまなチェックシート
- ヒストグラム・正規分布の意味
- ヒストグラムの作り方

D-21 【「よくわかる」QCの基本】③特性要因図とパレート図 (18分)

問題を分析する上で、重要な役割を果たす特性要因図。重点項目を絞り込むためのパレート図。問題を特定する上で重要なツールとなるこの二つの見方・使い方をわかりやすく紹介。

- 特性要因図の使い方
- 特性要因図のつくり方(大骨・中骨・小骨)
- パレート図・vital fewとtrivial many
- パレート図のつくり方

D-22 【「よくわかる」QCの基本】④散布図と層別 (18分)

2つの変数の相関関係を調べる散布図。統計解析に欠かせない層別。では、問題を掘り下げて考えていく上で、重要なツールとなるこの2つの見方・使い方をわかりやすく紹介。

- 散布図の見方(正の相関・負の相関・無相関)
- 散布図のつくり方
- 層別散布図
- データ表の層別

D-23 【「よくわかる」QCの基本】⑤管理図(シューハート管理図) (27分)

パレート図やヒストグラムではわからない、データの時間的推移を表したものを管理図といいます。計数値の管理図(p管理図)と計量値の管理図(Xbar-R管理図)の見方、つくり方など、管理図のポイントをわかりやすく紹介。

- 管理限界3σの意味
- 工程の状態を判定する管理図の見方
- 注意すべき点の動き ほか

経営・管理研修用

D-08 STOP! ザ・ハラスメント (47分)

【ハラスメントはなぜ起こるのか】

【原因別職場のハラスメント】

- (1)リストラ型の事例
⇒リストラ目的で自主退職に追い込もうといじめる
 - (2)職場環境型の事例
⇒職場が上意下達のワンマンで、部下の話は一切聞こうとせず部下をお前呼ばわりする上司
 - (3)人間関係型の事例
⇒自分の好き嫌い、個人的な価値観で派遣社員の仕事の進め方を一方的に非難し、排斥しようとする
 - (4)労働強化型の事例
⇒部下のやり方を評価せず、自分流のやり方を押し付け、根性論で叱責する上司
 - (5)セクハラ型の事例Ⅰ
⇒偏った女性観で女性の仕事を決め込み、昇進の希望、意欲を摘み取ろうとする
 - (6)セクハラ型の事例Ⅱ
⇒みだらな性意識を話題にし、仲間の男性を揶揄する
- ※6つの事例は、ドラマ視聴のあと、何が問題かを指摘し、上司として、人としてどのように考え行動していけばよいかを解説していきます。

【ハラスメントを起こさないために——職場のハラスメントセルフチェック】

ハラスメントの危険度をそれぞれセルフチェックしていただき、その判定の仕方等をアドバイスしています。

D-09 【今求められる実践！コンプライアンス経営】①コンプライアンス経営のポイント（25分）

企業は何のために存在するのか？ Disc1ではコンプライアンス経営、つまり「法令、倫理綱領、社会規範等に基づく企業倫理の確立と実践をめざす経営」とはどうあるべきかをわかりやすく解説。

- 今なぜ、企業倫理が問われるのか
- 企業の4つの社会的責任
- 倫理綱領と法令遵守
- 内部告発に発展させないために
- 顧客重視経営の企業活動7基準 ほか

D-10 【今求められる実践！コンプライアンス経営】②責任者のためのコンプライアンス（34分）

企業不祥事の原因の多くに、責任者のコンプライアンスに対する意識が希薄な点があげられます。Disc2では、経営者をはじめ責任者が企業倫理を実践するための考え方や判断の基準を具体的に紹介。

- 責任者の基本心得
- 今求められる責任者のけじめと責務
- 責任者のけじめQ&A
- 実務上の心構え7原則
- 責任者の基本的価値基準 ほか

D-13 管理者として やっていいこと・悪いこと（55分）

PART1:管理者の言動を部下は見ている

部下は上司の背中を見て育つものです。もし上司である管理者が悪い手本を示していたとしたら……。ここでは、「あいさつ」「公私混同」をテーマとして、管理者の皆さんに自分の行動を振り返っていただきます。

- 普段あいさつをしない管理者が「コミュニケーションを積極的にしろ」と……
- 飲み会の案内を仕事時間中に……/会社の電話を私用で使う管理者

PART2:部下とどのようにコミュニケーションをとればよいのか

部下とのコミュニケーションは、管理者にとって重要な責務です。しかし、世代のギャップや日頃の信頼関係から、ハラスメントなどさまざまな問題を抱えているのが実状ではないでしょうか？

- 自分と合わない部下に、無理やり言うことを聞かせようとする管理者
- 部下の話をお聞きせず、「オレの言うことを聞け」と一方的に話す管理者
- 部下のミスに感情的な怒りをぶつける管理者（パワーハラスメント）
- 女性の部下のプライベートを根掘り葉掘り尋ねる管理者（セクシュアルハラスメント）

PART3:管理者のあるべき姿とは

言葉と行動が一致していない、ギャンブルなど私生活に問題を抱えている、管理者としての本来の役割を果たしていない……。ここでは、管理者としてのあるべき姿を問いかけていきます。

- 言っていることとやっていることがちがう管理者
- 私生活にトラブルを抱えている管理者
- 管理者として本来の役割を果たしていない管理者

D-14 【私たちのコンプライアンス】今、求められる一人ひとりの責任ある行動（75分）

- 職場において
[ケース1]機密情報を漏らさない
[ケース2]「自分勝手ルール」は許されない
[ケース3]会社の物を私的に利用しない
[ケース4]パワハラになっていないか？

- お客様・消費者に対して
[ケース5]誤解を与える表示をしない
[ケース6]顧客情報を安易に扱わない

- 取引先に対して
[ケース7]報連相をきちんとしているか？
[ケース8]取引関係を私的に利用しない

- 社会に対して
[ケース9]「誰かがしてくれる」ではいけない

◎まとめ コンプライアンスの基本と実践	
D-15	【私たちの コンプライアンス】Ⅱ 考えよう！あなたの行動、あなたの発言（65分） [ケース1]会社の経営理念を理解していない [ケース2]上司の指示がおかしいと感じたら [ケース3]なぜお客様の声が大切か [ケース4]取引関係を利用して無理なお願いをした [ケース5]無断で残業をして注意された [ケース6]職場でいじめを受けている [ケース7]会議の資料に新聞をコピーした [ケース8]ブログ炎上！ 会社にクレームが… [ケース9]地域社会と私たちのマナー
D-17	【私たちの コンプライアンス】Ⅲ「知らない」ではすまされない！社会人の責任（90分） [PART1]「会社のため」ってどういう意味？ [PART2]社員の権利って？ [PART3]ハラスメントってどういう意味？ [PART4]求められるうつ病への理解 [PART5]いろいろな働き方がある [PART6]メールを間違えて送ってしまった！ [PART7]SNSが原因でトラブルに… [PART8]個人の判断でクレームに対応した [PART9]法律違反に巻き込まれそうに…

管理・監督者研修用

4-61D	【新・管理者の使命と役割】①管理者は改善・改革の推進者であれ！（25分） 仕事現場にはさまざまな問題や課題が数多く見え隠れしています。そういった問題や課題に気づき、経営的観点から「改善・改革」をしていくことが管理者には強く求められています。Disc1では、管理者としての使命と役割をしっかりと認識し、高い問題意識を持って日々の仕事に取り組んでもらうことをねらいにしています。
4-62D	【新・管理者の使命と役割】②管理者よ、経営マインドを養え！（23分） 経営的視点で改善・改革をしていくには、管理者に「経営マインド」が醸成されていなければなりません。仕事の状況や問題を見て「経営の問題」としてとらえることのできる意識と力を高めることの重要性を強く認識し、その考え方やコツを身につけてもらうことがDisc2のねらいです。
4-63D	【新・管理者の使命と役割】③自律的活動ができる管理者になれ！（25分） 自律的活動とは、「自ら問題点を見つけ、解決のための課題を設定し、計画を立て、実践過程を自己管理しながら目標を達成すること」です。Disc3では、後輩への業務の委譲がうまくできない中堅の部下への指導のあり方を事例にして、管理者としての自律的活動をどのように進めるべきかを教えていきます。
4-64D	【こんな管理者が問題を起こす！】①なぜトラブルが起きるのか（32分） ●問題を引き起こしやすい管理者6つのタイプ ・抱え込み型 ・批評型 ・棚上げ型 ・放任型 ・応急処置型 ・優柔不断型
4-65D	【こんな管理者が問題を起こす！】②どうすればトラブルが防げるのか（22分） ●なぜトラブルが発生するのか （報告連絡を習慣づける／風通しのよい職場をつくる／「あやしい」「おかしい」を放っておかないなど） ●トラブルを未然に防ぐ職場づくり （問題を明らかにする／ルールを決める／担当者を明確にするなど） ●トラブルを未然に防ぐ考え方は （自分の仕事の存在価値を認識する／管理者の使命感が部下を育てる）
4-66D	部下の実力を高める 実践OJT プロセスの中に教育課題が見える（55分） 1.プロセス重視のOJT ●OJTとは ●部下一人ひとり、解決しなければならない課題は違う ●問題解決に必要なステップ ●OJTの手順 2.仕事の意味を教える ●仕事には必ず社会とのつながりがある ●OJTのベース 3.OJT実践のポイント ●コミュニケーション能力の向上 ●コーチング・スキル～「質問スキル」と「傾聴スキル」 ●未来志向が大切 4.報・連・相で効果的なOJT ●報・連・相のねらい ●上司が報・連・相を部下に行なわせるコツ 5.監修者からのメッセージ ●指導ポイントは結果だけでなくプロセスにある ●人は存在を認められると自分の可能性に自信が持てるようになる ●部下の成長はわが社の未来
4-67D	OJT事例集 部下育成実践のポイント（100分）

【日常の勤務態度に問題がある】

1. 協調性に欠け、自分勝手である
2. 遅刻や欠勤を繰り返す
3. 報告・連絡・相談ができない
4. 報告・連絡・相談をしない
5. 与えられた仕事しかやらない
6. 自己中心的で積極性がない
7. 積極性がなく言い訳をする
8. 他人に責任を転嫁する

【部下本人の個人的な資質に問題がある】

9. すぐに人に頼る
10. 注意するとふてくされる
11. 仕事のやり方に固執する
12. 決定事項や助言を無視する
13. 自信過剰である
14. 提案書が出てこない
15. 自分で考えようとしていない
16. 上司にも問題がある

【周囲の人の仕事に支障を及ぼしている】

17. 顧客からの評判が悪い
18. 安請合いをしてトラブルに
19. 仕事を抱えこむ管理者
20. 仕事をするのが遅い
21. 手抜きをする
22. ミス・トラブルが多い
23. 自分の好きな仕事を優先する
24. わからないとすぐ人に聞く

安全研修用

6-04D 【事例が語る 安全活動の急所】①ヒューマンエラー篇 起きるケースと起こす人（15分）

「ついつっかり」「ボンヤリ」が原因で生じるヒューマンエラー。場面の把握、考え方、作業動作の善し悪しから発生する災害事例を紹介。

6-05D 【事例が語る 安全活動の急所】②ヒューマンエラー篇 失敗はこうすれば防げる（15分）

ヒューマンエラー防止の方法を、足場や通路、治具の工夫など、8つの簡易改善事例で紹介。

6-06D 【事例が語る 安全活動の急所】③機械・設備篇 職場の機械・設備に潜む災害（15分）

機械や設備の不具合、付帯設備の不具合から起こった災害事例を紹介。

6-07D 【事例が語る 安全活動の急所】④機械・設備篇 小さな改善で大きな災害を防ごう（15分）

お金も手間もかからない、ほんのちょっとした改善でどんな災害を防ぐことができるのか。

6-08D 【事例が語る 安全活動の急所】⑤職場の人間関係篇 災害は安全意識では防げない（20分）

安全についてやかましく言われるのに災害が減らない職場、逆に安全意識は高くないのに無災害が続いている職場。これらは両方とも存在するがその差は何によって生じるのか。

6-09D 【事例が語る 安全活動の急所】⑥職場の人間関係篇 無災害職場を作るための仲間づくり（25分）

仲間にケガをさせたくないという気持ちが強い人の多い職場には事故は起こらない。ではそういう職場はどうすれば実現するのか。

お問い合わせ先: 訓練振興課 担当 野中、益田 (TEL: 0952-24-6408 / e-mail: kunren@saga-noukai.com)

※ご希望のDVDが貸出中の場合がございますので、お申込み前に本協会にお問い合わせください。

※お申し込みは、借用書に必要事項をご記入の上、本協会へご提出ください。

※借用書はホームページからもダウンロードできます。(https://saga-noukai.com/main/417.html)