



社会人スターティング研修

対象：内定者

1

社会人スターティング研修の学習内容

- お絵かきで自己PR、私はこんな人間です
- みんなで決める、研修中のグループ目標
- 社会人の心構え、学生から社会人へ
- 職場のマナーベストテン
- 今の自分と3月までの自分を考える



学習内容	目的	進め方
●オリエンテーション 1. お絵かきで自己PR、私はこんな人間です 2. みんなで決める、研修中のグループ目標 3. 社会人の心構え、学生から社会人へ ・ 学生と社会人の違い ・ 会社が求める人物像とは ・ こんな人になりたい、こんな人にはなりたくない ・ 今の不安要素を全員で受け止める 4. 職場のマナーベストテン ●まとめ ・ 今の自分と3月までの自分を考える	研修の目的を理解し、積極的に参加する意識を高める。 ・ クレヨンと画用紙を使用して、現在のプロフィールなどを簡単なイラストで表し自分を紹介する。 ・ クレヨンを使用することで、子ども時代に戻り、素直な表現が可能になる。また、イラストに個人の持ち味がでるため自分の人格をより深く、他の受講者に知ってもらえる。 ・ グループ内でリーダー、グループ名を決める。 ・ 研修中にグループで守るべきこと、目指すべきこと、成果目標などを設定することで、参加する意義を明確にする。 ・ 学生と社会人の違いを認識し、心構えを身につける。 ・ 会社が求める人物像を会社と上司の目線で考える。 ・ 目指す社会人像と避けたい社会人像を明確にする。 ・ 内定後から現在までの不安要素を共有し、解消する。 ・ 集団の中で物事を決めること、組織のあり方を体験する。 ・ 職場で守るべきマナーをテーマにすることで、みなか参画して決めたマナーを守る意欲を高める。 ・ 3月の到達目標とそこまでの行動計画を立てて発表する。	【実習】 自己PRの作成【5分】 【演習】 自己PRの発表【2分】 【GD】 グループ目標設定 【GD】 学生と社会人の違い 【GD】 会社が求める人物像とは 【GD】 目指す、避けたい社会人像 【GD】 不安要素の共有 【GD】 職場のマナーベストテン 【演習】 ベストテンの共有 【実習】 「行動計画シート」の作成と発表

2

社会人スターティング研修の特徴

- 社会人としての心構え、組織の一員として求められることを受講者自身が考え、気づくところからスタートします。
- ディスカッションや実習を通して受講者同士で考えながら研修を進めることで、社会人としての責任意識、チームワーク意識、コミュニケーションスキル習得度の向上を実現します。
- 内定者研修開始から就業まで6カ月間の目標設定を行うことでモチベーションの持続と目標設定の習慣を目指します。

3

社会人スターティング研修受講

- 社会人として、組織の一員として求められることに対する理解が深まり、組織で働く責任意識が高まります。
- コミュニケーション力が身につく、組織間、顧客間でのより良い人間関係を構築することができます。
- 受講生自身の気づきを促す進行為、自主性・主体性の醸造につながり、個々の人間的成長を実現できます。

標準時間・日数：7h・1日／講師：株式会社コンフォルト 接遇マナー講師



コミュニケーション基礎研修

対象：内定者

1

コミュニケーション基礎研修の学習内容

- コミュニケーションの仕組み
- コミュニケーションの3本柱
- コミュニケーションに求められる「観る力」
- コミュニケーションに求められる「聴く力」
- コミュニケーションに求められる「伝える力」



学習内容	目的	進め方
●オリエンテーション 自己分析に基づいた「目標設定」	自己分析をもとに自身のコミュニケーションの課題を明確にするための「目標設定」を行う。	【GD】「事前課題」をもとに目標設定
1. コミュニケーションの仕組み - 発信（Leader）と受信（Reader）の関係性 - フォーカス（意識を向ける）を知る - インプロゲームで発想力を刺激する	- コミュニケーションの成立条件や仕組みを学ぶ。 - インプロゲームを通して、コミュニケーションの相手に意識を向けることを体感する。	【講義】 【ゲーム】インプロゲーム
2. コミュニケーションの3本柱 コミュニケーションの3本柱とは	コミュニケーションの3本柱「観る」「伝える」「きく」を知る。	【講義】
3. コミュニケーションに求められる「観る力」 - 非言語コミュニケーションを読み取る - 相手のからだから出るサインを「観る」	相手が発する非言語コミュニケーション（ジェスチャー等）を読み取る力を身につける。	【講義】 【演習】「からだのサインを観る」
4. コミュニケーションに求められる「聴く力」 - 現状の自分を振り返る（きき方） 「聞く」「聴く」「訊く」の違いと使い分け	自らのきき方を振り返り、課題点と改善点を把握した上で相手の心を開く「聴き方」を身につける。	【講義】 【演習】「感じの良い聴き方」
5. コミュニケーションに求められる「伝える力」 - 現状の自分を振り返る（伝え方） - 話の効果は聞き手が決める	自らの話し方を振り返り、課題点と改善点を把握した上で相手の心に届く「伝え方」を身につける。	【講義】「効果的な伝え方」
●まとめ 研修の振り返りと明日からの目標設定	自身で「研修の振り返り」と「目標設定」を行う。	【実習】「研修振り返りシート」の作成

2

コミュニケーション基礎研修の特

- 事前課題「自身のコミュニケーションにおける課題・改善点」を提出。「課題」「改善点」を明確にした上で受講することにより、コミュニケーションスキルの習得度を高めることができます。演習内での他者評価や講師からの個別フィードバックにより、他者目線でもコミュニケーションスキルを高めることができます。
- 項目ごとに演習とフィードバックタイムを取り入れ、1つ1つを「知恵」に変える「知識体得型」の研修です。

3

コミュニケーション基礎研修受講後の効果

- 職場においてのみでなく、日常生活においても良好な人間関係を築くための基本的なスキルを習得できます。
- 組織間、上下間のコミュニケーションの効果的なあり方を見出し、より良い職場内人間関係を形成できるようになり、円滑に組織活動を進めることができるようになります。

標準時間・日数：7h・1日／講師：株式会社コンフォルト 接遇マナー講師



接客マナー・ビジネスマナー研修

対象：新入社員

1

接客マナー・ビジネスマナー研修の学習内容

- 顧客の満足度向上から感動へ
- おもてなしのスタートは第一印象から
- 接客に求められるコミュニケーション術
- 電話対応が会社イメージを決める
- 接客対応徹底マスターロールプレイング



学習内容	目的	進め方
●オリエンテーション 1. 顧客の満足度向上から感動へ ・顧客満足の方程式 ・お客様に求められている従業員像とは ・サービスは掛け算、チームワークで勝ち取る顧客感動 2. おもてなしのスタートは第一印象から ・80%継続する第一印象を味方につける ・おしゃれと身だしなみの違い ・接客のプロは「4つの笑顔」を使い分ける ・おもてなしの気持ちは「表情＋挨拶＋お辞儀」で伝える ・お客様を受け入れるイエスの動作 ・できる人の名刺交換、上座と下座の基礎知識 3. 接客に求められるコミュニケーション術 ・信頼感を得る話し方、聞きやすい声を身につける ・正しい言葉遣いで上品な接客サービスを ・マジックフレーズでお客様との距離が近づく 4. 電話対応が会社イメージを決める ・会社の印象は「笑声の第一声」で決まる ・会社イメージを高める電話対応のポイント 5. 接客対応徹底マスターロールプレイング ・「知識を得る→実践する→体得する」へ ●まとめ ・研修の振り返りと明日からの目標設定	・研修の目的を理解し、積極的に参加する意識を高める。 ・顧客満足と顧客感動の仕組みを知る。 ・お客様に求められている従業員像を考える。 ・顧客感動につながるおもてなしの気持ちを身につける。 ・第一印象の構成要素を知り、相手に伝わる印象の重要性と好印象を得るためのポイントを知る。 ・接客の場面によって使い分けるべき4つの笑顔を習得する。 ・おもてなしの気持ちを伝える表情やお辞儀、お客様に好感を持っていられる立ち居振る舞いを習得する。 ・社会人の基本、名刺交換と上座下座の知識を学ぶ。 ・信頼感を得る「話し方」と聞きやすい声の出し方を習得する。 ・ビジネスの基本である「ビジネス用語」や「婉曲話法」を身につけ、相手に合わせた表現方法やボキャブラリーを増やす。 ・第一声の重要性を再認識し「笑顔の声」と「第一声」、会社イメージを高める電話対応のポイントを学ぶ。 ・ロールプレイングを通して、知識を知恵に変えて体得する。 ・自身で「研修の振り返り」と「目標設定」を行う。	【講義】 【GD】求められる従業員像 【講義】 【実習】身だしなみチェック 【演習】4つの笑顔マスター 【演習】あいさつ、お辞儀 【講義】 【演習】聞きやすい声 【実習】正しい言葉遣い 【講義】 【演習】ロールプレイング 【実習】「研修振り返りシート」の作成

2

接客マナー研修の特徴

- 顧客満足と感動の仕組み、顧客が求める従業員像を明確にした上で研修を進めることでスキルを習得できるプログラムです。
- ディスカッションを通して、顧客主体の考え方を浸透させること、受講者自身の考える力を身につけることを目的としています。
- 項目ごとに演習とフィードバックを取り入れ、1つ1つの『知識』を『知恵』に変える『知識体得型』の研修です。

3

接客マナー研修受講後の効果

- 好感度の高い接客マナーを身につけ、実践することにより、顧客満足度の向上を図ることができます。
- コミュニケーション力が身につく、組織間、顧客間でのより良い人間関係を構築することができます。
- 受講生自身の気づきを促す進行為、自主性・主体性の醸成につながり、個々の人間的成長を実現できます。

標準時間・日数：7h・1日／講師：株式会社コンフォルト 接客マナー講師



新入社員フォローアップ研修

対象：新入社員

1

フォローアップ研修の学習内容

- 組織における自分の役割とは
- 接遇マナーを振り返ってみよう
- コミュニケーションの仕組みを振り返る
- コミュニケーションスキルアップ（きき方編）
- コミュニケーションスキルアップ（伝え方編）
- ストレスに負けない心を育てる



学習内容	目的	進め方
●オリエンテーション 1. 組織における自分の役割とは ・自分の仕事を多面的に考える ・立場が変われば見方も変わる 脱・新入社員に求められることとは 2. 接遇マナーを振り返ってみよう ・身だしなみ／表情／挨拶／立ち居振る舞い等 ・ミス、失敗から学んだこと 3. コミュニケーションの仕組みを振り返る ・コミュニケーションの仕組みとは ・コミュニケーションの3本柱とは ・お客さまとの「会話」から「対話」へ 4. コミュニケーションスキルアップ（きき方編） ・対話における効果的な「聴き方」とは ・質問はインタビュー技術で訊く 5. コミュニケーションスキルアップ（伝え方編） ・対話における効果的な「伝え方」とは ・相手の印象に残る話し方を身につける ・「かいつわの原則」と「サンドイッチ法」 6. ストレスに負けない心を育てる ・ストレスと心の関係、ストレス解消法とは ・SPトランプで課題解決！ストレスを減らす ●まとめ ・3か月、6か月、9か月後の自分を考える	研修の目的を理解し、積極的に参加する意識を高める。 ・組織における自分の位置と役割を振り返り、再認識する。 ・上司から見た「あるべき姿」と、現状の自分を比較し、脱・新入社員に向けて必要なスキルを見出す。 ・チェックテスト、シートを用いて接遇マナーを振り返る。 ・失敗談を出し合い、その原因や対応策を分析、共有する。 ・コミュニケーションの仕組みや3本柱について振り返る。 ・会話と対話の違いを知り、顧客・組織内コミュニケーションにおける対話の重要性と必要性を認識する。 ・相手の心を開く「聴き方」や「訊き方」を身につける。 ・演習を通して、明日から実践できる「訊き方」を習得する。 ・相手の心に届く「伝え方」を身につける。 ・自分の想いや考えを的確に伝える方法「かいつわの原則」「サンドイッチ法」について学ぶ。 ・ストレスと心の関係性や一般的なストレス解消法を知る。 ・SPトランプを使用してストレスの原因解明と解消を狙う。 ・3か月ごとの到達目標と行動計画を立てて発表する。	【GD】仕事を多面的に捉える 【GD】脱・新入社員に向けて 【演習】接遇マナーの振り返り 【GD】ミス、失敗から学んだこと 【講義】 【講義】 【演習】想いを引き出す「インタビュー」 【講義】 【演習】「かいつわの原則」活用法 【講義】 【演習】ストレスの原因解明と解消 【実習】「行動計画シート」の作成と発表

2

フォローアップ研修の特徴

- この3か月で気づいたこと、悩みの共有、ストレスの原因や解消策を見出すことで、モチベーション持続を図ることができます。
- 現場の接客で感じている「接遇マナー」や「コミュニケーション」の疑問を解消、再確認できるプログラムです。
- 項目ごとに演習とフィードバックを取り入れ、1つ1つの『知識』を『知恵』に変える『知識体得型』の研修です。

3

フォローアップ研修受講後の効果

- マナーやコミュニケーション能力のさらなる向上が図れます。
- 1対1、1対多数の場で活かせる「対話力」が身につきます。
- 「意見・想いの伝え方」や報告のコツを知り、より円滑に組織活動を進めることができるようになります。
- 現状の自分を知った上で、キャリアプランを作成することで明確な目標を設定することができ、人間的成長が実現できます。

標準時間・日数：7h・1日／講師：株式会社コンフォルト 接遇マナー講師