

新入社員研修 ～続ける力を養う

続ける力＝「失敗に強い（タフ）」 × 「気が利く（職場になじむ）」

- ① 職場や仕事の厳しさに めげるのではなく、それを成長や成果につなげる技術を身につける。
 - ・ ストレス（上司の叱咤や仕事上の失敗など）があるから成長できる、ストレス（お客様の要望や仕事の目標など）と正面から向き合うことで成果が生まれる、ことを理解する。
 - ・ 職場や仕事で想定されるストレスを具体的にイメージし、それを前向きに捉える方法（理解の仕方や軽減する思考法など）を身につける。
- ② マナーやルール等の“形式”でなく、相手や状況に応じた“気遣い”の技術を身につける。
 - ・ マナーやルールを覚えるだけではだめで、職場の人達や顧客の心を捉えるためには、気働き（気配り、気が利く）が大切であることを理解する。
 - ・ 気働きができるための、3つの要素（敬意ともてなし、組織の目的理解とパートナーシップ、顧客価値と自分の使命）を身につける。

【プログラム】

10：00	オリエンテーション	・研修の目的、進め方などについて
10：20	1. タフな新人を目指せ ・ストレス耐性診断	仕事の失敗に対して、どう考え、対応するかを記述したサーベイに回答し、現状のタフさを診断。
11：20	・どのようにそれを捉えるか	ストレスを正しく理解し、それと上手に付き合うための6つの方法を学ぶ。
昼食休憩（12：00～）		
13：00	・ストレスをパワーに変える	プロスポーツ選手、宝塚歌劇の女優に取材したテキストから、具体的な6つの技術の事例を知る。それを参考に、自分が6つの技術をどのように使うかを考える。
休憩（14：30～）		
14：45	2. 気が利く新人を目指せ ・ケーススタディ① ・ケーススタディ② ・ケーススタディ③	職場での場面や、顧客対応に関するケースを読んで、自分ならどうするか、優れた対応がなぜできるかを考える。
15：45	・気が利く言動ができる条件	ケーススタディの回答と解説。 「敬意ともてなし」「組織の目的理解とパートナーシップ」「顧客価値と自分の使命」の内容についてレクチャー。
休憩（16：30～）		
16：45	3. まとめ	タフさと気働きの観点から、自分の改善点やアクション・プラン作成し、それを発表。 (17時30分終了予定)