

提出日：西暦 2014 年 3 月 12 日

社外研修報告書

弁護士法人 名古屋総合法律事務所

報告者：堀口 佑美

研修テーマ	入社1年目フォロー研修 ～職場でのさらなる活躍に向けて～
主催者	愛知県経営者協会
受講場所	名古屋商工会議所ビル 5階 D会議室
受講期間	2014/3/12 (水)9:30 ～ 17:00
研修内容	入社1年を経た社員への、1年の振り返りと新たな課題の発見に向けた 講義及びグループワーク
研修の成果及び感想	講師：株式会社 NTT マーケティングアクト 杉田 裕子  研修の内容は、 1 オリエンテーション 社会人になってからの1年を振り返って自信がついたこと、足りないと感じていること、 及び今日の目標を記入  2 ビジネスマナー (1)必要だと感じるとき、必要でないと感じるとき、及びそれぞれの理由の記入 (2)接客接遇の5原則 ①挨拶

- ②表情
- ③身だしなみ
- ④言葉遣い
- ⑤態度

### 3 コミュニケーション

- (1)コミュニケーションとは  
バーバル、ノン・バーバル
- (2)傾聴スキル

### 4 報・連・相

- (1)ホウレンソウとは  
報告、連絡、相談
  - ①目的②相手③自分という視点を持って考える。
- (2)PDCA(マネジメントサイクル)  
鶴を折るグループワーク  
PLAN→DO→CHECK→ACTIONを実践した。

1年間仕事をしてきて、依頼者に対する対応はいろいろと考えて一定程度改善はしてきたが、一緒に働く同僚とどのように仕事を進めていくかについては、あまり意識しては考えていなかった。

今回、入社1年目フォロー研修において、社内での仕事の進め方(報告、連絡、相談及びPDCAなど)を改めて学んだため、結論を先に述べることなどのポイントを、今後の仕事に生かしていきたいと思った。

受 講 者	山口由起子、山口晋矢、堀口佑美