

若手職員研修

研修の目的

タイムマネジメントを学ぶことにより、仕事の効率性や生産力、モチベーションの向上、精神の安定にも繋がる時間管理術を身に付けます。本研修では、優先順位や効率性を考慮して着実に仕事をこなすための技術「タイムマネジメント」を学び時間の管理法を修得することで、時間のロスや「一生懸命仕事をしているのに時間が足りなくなる」といった状況を改善します。

研修の構成（例）

所要時間

60～120分

1 忙しさの正体 | 頑張っているのに忙しい状態に陥る原因

- ・ 業務 / 時間 / 処理スピードを考える

2 時間管理法の基本 | 業務の優先順位をつける

- ・ 業務の緊急度
 - 重要度から優先順位のつけ方を学ぶ
- ・ 【ケーススタディ①】
 - 1か月後のオープンキャンパスの準備と、
掛かってきた営業の御礼電話、どちらを優先すべきか
- ・ 優先順位マトリックス L型 / I型 / Z型
- ・ 【ケーススタディ②】
 - これから始まる打ち合わせと、
掛かってきた営業の御礼電話、どちらを優先すべきか

3 ストックとフロー | 実現可能なスケジュールを立てる

- ・ フローを意識したスケジュールの組み方

4 まとめ | 業務改善のポイント

- ・ 優先順位をつける
- ・ 緊急度より重要度
- ・ スtockとフロー

5 インバケットワーク | ケーススタディから考える

- ・ 定例会直前の緊急電話
- ・ 来客と緊急メール
- ・ 説明会と電車の遅延

研修の目的

近年では、学校にも良い「サービス」をすることが必要になってきています。本研修では、そのような中、全学的に良い接遇・良いクレーム対応を学ぶことで、サービスの質とCS(顧客満足度)を向上させる体制を構築します。

研修の構成（例）

所要時間

半日

1 顧客の満足 | 満足の変化を知る

- ・ CSは学校に必要なか
- ・ 【ワーク】感動したサービスをシェアする
- ・ 満足度の段階

2 第一印象のステップ | 満足への影響度

- ・ 外見【ワーク】身だしなみチェックリスト
- ・ 挨拶
- ・ 接遇（気付く / 聞く / 届ける）

3 不満を防ぐ | なぜクレームが起こるか

- ・ 【ワーク】クレームをつけたエピソードのシェア
- ・ クレームの本質
- ・ クレームのレベル

4 事例紹介 | 対応を学ぶ

- ・ 学校におけるクレーム例
- ・ 学校における要望者の分類と対応

5 ケーススタディ | 実際に起こりうる事例から考える

- ・ 【ワーク】学生から広報課へ「資料請求が来ていない」と、問い合わせがあった際の対応
- ・ 【ワーク】保護者から総務課へ、運動会の写真が他の保護者のブログにアップされていると相談があった際の対応
- ・ 【ワーク】オープンキャンパスの打合せ中に、学生スタッフから「スタッフ名簿が第三者提供に当たる」と指摘された際の対応
- ・ 対応手順の確認

6 対応テクニック集 | 状況に応じた判断をする

- ・ 初期 / 中期 / 後期の対応

7 顧客満足の源泉 | CS向上の必要性

- ・ 【ワーク】サービスの良い企業を考える
- ・ Thank youカードの取り組み
- ・ ESとCSの関係性

研修の目的

多くの大学・学校では事務職員の人事評価制度の導入が進んでいますが、問題なく運用されている学校は実際には少なく、現場レベルでは数々の課題を抱えているのが実情です。その最大の原因は、人事評価についての評価者側の抵抗感、理解不足です。本研修では、そういった阻害要因を払拭し、人事評価を職員の成長に有効に反映させることを目的とします。

研修の構成（例）

所要時間

半日～1日

1 組織の機能 | 「組織」を知る

- ・ 学校経営ガバナンスとは
- ・ 学校経営・運営マネジメントとは
- ・ アクションプランと実践

2 ミッションツリーマネジメント | 役割の明確化

- ・ ミッションツリーとは
- ・ それぞれの役割のwhat / why
- ・ 成功事例

3 自学のミッション | 何のために働くのか

- ・ 建学の精神
- ・ 教育の理念

4 評価制度 | なぜ評価が必要か

- ・ 対経営視点 / 対職員視点
- ・ 評価の本来的意義
- ・ 育成サイクル
 - － PDCAサイクル
- ・ 評価軸の種類

5 目標設定 | 具体的かつ実現可能な目標を

- ・ 目標設定のタイプ
 - － 微分型 / 積分型 / 混合型
- ・ 目標設定の基本
 - － SMART

6 コミュニケーション | 良い関係は自分から

- ・ 良好な組織への変革モデル
- ・ 上長の視界と接点作り
- ・ メラビアンの法則からの示唆
- ・ コミュニケーションの実践

研修の目的

社会人として求められるコミュニケーションを円滑に行うためのポイントを体験的に学習します。

ワークを中心にしながら、体験的にコミュニケーションの手法について学習します。

「社会人」としてのコミュニケーションを身に付けることで、職場環境の向上・業務の円滑化を図ります。

研修の構成（例）

所要時間

120分

1 コミュニケーションとは

- ・ コミュニケーションの目的
- ・ 目標達成のためのコミュニケーション
- ・ チームビルディングのためのコミュニケーション
- ・ コミュニケーションに必要な要素は何か

2 ワーク

- ・ 解説
- ・ 実施
- ・ 振り返り



※研修の性格上、こちらは往訪型のみでの実施とさせていただきます。