



ISETAN MITSUKOSHI HUMAN SOLUTIONS

株式会社 三越伊勢丹ヒューマン・ソリューションズ
「教育研修」おすすめ講座

<http://www.imh-sol.co.jp>

弊社の特長

三越伊勢丹ヒューマン・ソリューションズは、研修を通じて
企業さまとお客さまの距離を縮めるための教育・訓練の場をご提供いたします



その①

長年の顧客接点運営で培ってきた知識・ノウハウを活かしたプログラムを保有しています。

その②

マネジメント・販売経験を持つベテラン講師陣が、貴社の課題に合わせた研修を提供いたします。

その③

受講者自らが考え、行動できる研修方法を採用しています。

三越伊勢丹ヒューマン・ソリューションズ おすすめ講座

弊社のプログラムの中で特にお勧めする、ユニークな4つの研修とおもてなしの心を伝える接客力向上研修1つをご紹介します。

1. スレスに対処して自己成長を促す「セルフマネジメント講座」

2. ニーズをとらえて販売力を上げる「お客さまの声を細大漏らさず聴く講座」

3. コミュニケーションスキルを上げる「ビジネスコミュニケーション」講座

4. ダイバーシティ経営推進のための「男女脳の違いの理解」講座

5. おもてなしの心を伝える「接客力向上研修」(接客・接遇マナー研修)

【おすすめ講座】1

ストレスに対処して自己成長につなげるセルフマネジメント

ストレスに対しての見方を変えて、ストレスと上手く向き合いそれを通じて成長するために、ストレスについて正しく理解し対処方法を学びます。



このようなニーズにお応えします！

- ・従業員のメンタル面での事由による休職・早期離職を防止したい
- ・メンタル面を強化して、会社の業績を上げたい
- ・従業員みなが生き生きと前向きに働けるようにしたい。

【研修の概要と進め方】

- アニメーションやケーススタディを通して、ストレスとの向き合い方やストレスをコントロールする方法を学びます。
- テキストや映像教材には、精神科専門医による医学的な見地からの解説を含んでいるので、専門知識も学べます。
- ワークを通じて各自のストレス耐性やストレス体験の振り返りをし、対処の方法を学びます。
- ストレス耐性診断ツールを実施して各自のストレス傾向などを把握することでパーソナルな対策をすることも可能です。
- グループワークと個人ワークを組み合わせた、受講者が主体的に参加し考える形式です。

「ストレスに対処して自己成長につなげるセルフマネジメント」主な内容

内容例

- ・セルフマネジメントの重要性
心の病の現状、ストレスと向き合う意義
- ・ストレスに対する正しい理解
- ・事例に学ぶ(アニメーション)
- ・事例解説+ストレス反応の解説
- ・仕事の中でのストレスへの向き合い方
アサーティブなコミュニケーション
- ・ストレスを乗り越えるヒント
モチベーションコントロール
- ・自分のストレスの振り返り

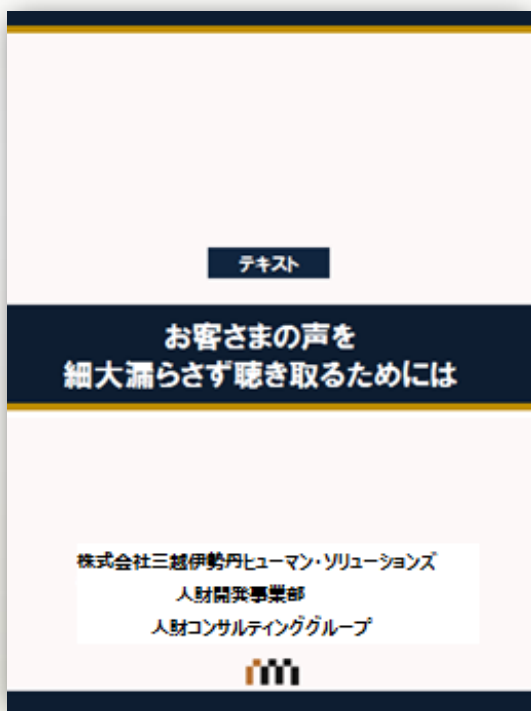


※研修内容は受講者の持つ課題に合わせたカスタマイズが可能です。研修時間・対象人数についても対応可能です。
※ご相談・お見積りは無料です。まずはご相談ください。

【おすすめ講座】2

ニーズを捉えて販売力を上げる「お客さまの声を細大漏らさず聴く」講座

「販売力」を上げるには、多様なお客さま一人ひとりのニーズや想いを迅速に聴き取ることが必要です。しかし、それは簡単なことではありません。本講座では、ニーズ把握に関する課題を解決するために、お客さまの声を漏らさず聴き取るノウハウをお伝えいたします。



このようなニーズにお応えします！

- ・お客さまのニーズに応える力を強化して顧客満足度を上げたい
- ・売上・販売力を上げたい
- ・顧客接点の情報収集力を強化して商品開発やマーケティングに活かしたい

【研修の概要と進め方】

- 接客場面の映像教材を使い、仲間とのディスカッションも含めながら受講者が自分で主体的に考える研修です。
- 受講者に実際の商品をご持参いただき、それを題材としたロールプレイングをしていただくことも可能です。
- お客さまの潜在ニーズを掘り起こす接客方法まで実践的に学べますので、明日からの接客にすぐに活かせます。

「お客さまの声を細大漏らさず聴く」講座 主な内容

内容例

- ・ニーズを引き出すための準備
好印象を与えるための身だしなみと接客態度
効果的なアプローチ・きっかけ言葉
傾聴姿勢を表す表現

- ・顕在ニーズ・潜在ニーズ
ニーズを引き出すポイント
潜在ニーズを引き出す会話例

- ・お客さまの声(ニーズ)を漏らさず聴く
傾聴とは？
お客さまに焦点を当てた会話
クエスチョンスキルと所作

- ・持参した商品を使用したロールプレイング

テキスト

お客さまの声を
細大漏らさず聴き取るためには

● ニーズチェック

ニーズを聴きだす

「今日は素敵なフレアスカートが変えて良かった！」
「買ったとおり」 満足

● 質問力

【演習】クエスチョンスキルを使ってみましょう！

目的
クエスチョン

おすすめ
2人1組になり
✓ AさんはBさん
下記の点
・聞き手は
・話し手は

Bさんは話して
AさんとBさんが
フィードバックを

● 傾聴力 聴くスキル

➢ 意識の段階…意識の段階にはSTEP1からSTEP3まで3段階あるといわれている

STEP1 …意識は自分の内側を向いている

STEP2 …意識は相手に向いている

STEP3 …意識は相手に向いていて目に見える仕草や言葉だけでなく目に見えない相手の感情やエネルギーも感知する

Copyright : (C) 2016 Isetan Mitsukoshi Human Solutions. All Rights Reserved. 22

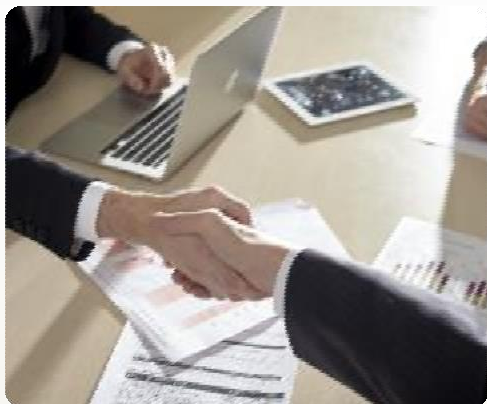
※研修内容は受講者の持つ課題に合わせたカスタマイズが可能です。研修時間・対象人数についても対応可能です。
※ご相談・お見積りは無料です。まずはご相談ください。

【おすすめ講座】3 「ビジネスコミュニケーション」講座

「会議や朝礼などの限られた時間の中で、簡潔に要点を相手に伝えられれば・・・」と考えたことはありませんか？「論理的な会話力」は繰り返しトレーニングすることで身に付きます。段階的なトレーニングで、コミュニケーション力や交渉力の向上につなげます。

このようなニーズにお応えします！

- ・上司への報告や会議での発表で、聴く人にわかりやすく効果的に伝えられるようにしたい
- ・朝礼など多くの人の前で話す際に、緊張して頭が真っ白になってしまうのを改善したい
- ・交渉や商談をうまく進めたい



【研修の概要と進め方】

- 講師が話すだけでなく、受講者が話す・聴く場面を多く設定しているので、学んだことを実践して体得することができます。
- 1分間・2分間など時間を区切った練習や、話している様子を撮影し、受講者自身も見ながらのビデオフィードバックなど、研修の時間内に多量の実践とフィードバックを行い、コミュニケーション技術を体得します。
- 話の組み立て方だけでなく、効果的な質問やボディランゲージなども扱います。

「ビジネスコミュニケーション講座」主な内容

内容例

【基礎編】

伝える力を磨く「ビジネスコミュニケーション」

- ・限られた時間で「簡潔」に要点を伝える方法
- ・「論理的に」に相手に伝える力を身に付ける
- ・4つの基本要素

時間管理/フィードバック/Q&A/アイコンタクト

- ・1分間スピーチ
- ・ビデオフィードバック

【応用編】

交渉力を磨く「ビジネスコミュニケーション」

- ・相手に良い印象を与える手法
- ・要求を通すための手法
- ・問題解決型交渉
- ・交渉の基本戦術(合意するための技術)
- ・WIN-WINの交渉とは
- ・交渉におけるコミュニケーションのロールプレイ



※研修内容は受講者の持つ課題に合わせたカスタマイズが可能です。研修時間・対象人数についても対応可能です。

※ご相談・お見積りは無料です。まずはご相談ください。

【おすすめ講座】4

ダイバーシティ経営推進のための「男女脳の違いの理解」講座

男性と女性では、脳のつくりが異なっています。そして、職場でのコミュニケーションスタイルや行動の違いは、このつくりの違いにも起因しています。

「男女脳」の違いを脳機能論の視点から解説し、相互理解を深めるための講座です。



このようなニーズにお応えします！

- ・ダイバーシティ経営をスムーズに進めたい
- ・ダイバーシティが進んできた職場のコミュニケーションをより円滑にしたい
- ・女性従業員に対する男性管理職のマネジメントを上げたい/女性管理職のマネジメント力を上げたい

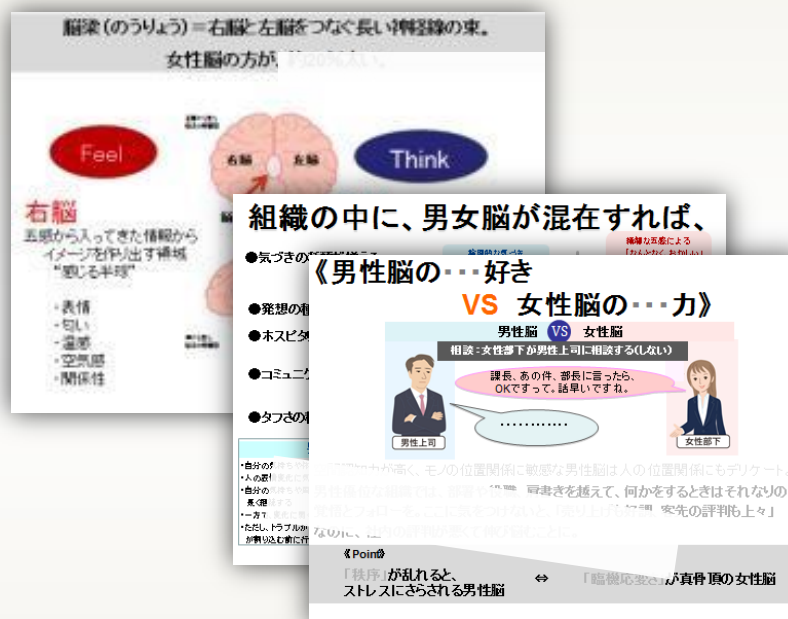
【研修の概要と進め方】

- コミュニケーション行動における性差を脳の違いから説明し、相互理解を深めてダイバーシティ経営の促進に資する内容です。
- 脳機能論、感性工学の専門家監修による教材を使用します。
- ダイバーシティマネジメントを具体的に考えることができる事例を用いて、いくつかのワークを行います。

ダイバーシティ経営推進のための「男女脳の違いの理解」講座 主な内容

内容例

- ・ダイバーシティとは？
- ・ダイバーコミュニケーションとは？
- ・男女脳の違い
 - 感じ方
 - 対話
 - モノの見方
 - モチベーション
 - 良かれと思ったことが裏目になるケース
- ・ダイバーシティ憲章を作ろう！

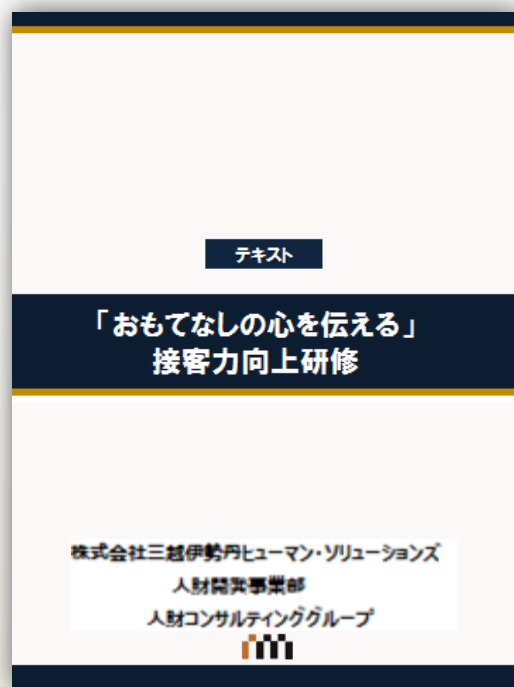


※研修内容は受講者の持つ課題に合わせたカスタマイズが可能です。研修時間・対象人数についても対応可能です。
※ご相談・お見積りは無料です。まずはご相談ください。

【おすすめ講座】5

おもてなしの心を伝える「接客力向上研修」(接客・接客マナー研修)

三越伊勢丹で長年培ってきたもの、それはおもてなしの心=ホスピタリティ・マインドです。「おもてなしの心とは何か？」と考えながら、ビジネスに欠かせない接客・接客の基本やマナー、コミュニケーションスキルを学んでいきます。接客販売はもとより、あらゆるビジネスシーンでご活用いただける内容です。



このようなニーズにお応えします！

- ・サービスレベルを上げて顧客満足度も上げたい
- ・お客さまのリテンションを向上させたい
- ・1ランク上のおもてなしができるようにしたい
- ・従業員に、会社の顔として恥ずかしくない対応をしてほしい
- ・クレームの対応力を身に付けたい

【研修の概要と進め方】

- 研修は講義の他、ディスカッション、ロールプレイングなどを交えて、実践的に学ぶスタイルです。映像教材や事例など、オリジナルの教材を使用します。
- 基本的な内容から1ランク上のおもてなしに必要な「気づく力」まで、顧客接点で求められるスキルを、対象者の目指すレベルに応じて体系的に習得していただけます。

おもてなしの心を伝える「接客力向上研修」主な内容

【基本】内容例

接客の基本

- ・ 身だしなみの基本
- ・ お客さまに好感を持っていただける挨拶とは
- ・ ご案内のポイント
- ・ 感じのいい話し方と電話の応対
- ・ お客さまの心理を考える
- ・ お客さまの気持ちと行動に合わせたアプローチ方法
- ・ 根拠あるご提案とプラスワンのご提案

ビジネスマナーの基本

- ・ 第一印象の重要性
- ・ 社会人としての礼儀や作法
- ・ 正しい敬語の使い方
- ・ 電話のマナー
- ・ 来客対応のマナー
- ・ 仕事の基本(報告・連絡・相談)
- ・ ビジネス文書・ビジネスメールの書き方

【ステップアップ】内容例

サービス力向上

- ・ 今求められるサービスとは
- ・ 事例を通して気づきを磨く
- ・ 気づきの発散・収束・深堀
- ・ 気づく力 = サービス力の最大化

クレームの対応力を養成する

- ・ クレームはなぜ起きるのか
- ・ これだけは外せないクレームの初期対応のプロセスとポイント
- ・ 事例研究とクレーム対応ロールプレイング
- ・ 上長への報告のしかた、店やチームでの情報共有、本部への報告のしかた
- ・ 電話でのクレーム対応のポイント



※研修内容は受講者の持つ課題に合わせたカスタマイズが可能です。

研修時間・対象人数についても対応可能です。

※ご相談・お見積りは無料です。まずはご相談ください。



弊社概要

会社名	株式会社三越伊勢丹ヒューマン・ソリューションズ
所在地	〒160-0022 東京都新宿区新宿6-27-30 新宿イーストサイドスクエア15階 Tel:03-6205-6101 Fax:03-6205-6107
設立	2009年4月1日
拠点	札幌・仙台・新潟・名古屋・京都・大阪・福岡
主要株主	株式会社三越伊勢丹ホールディングス
事業内容	・教育研修、人材育成コンサルティング事業 ・人材派遣(厚労大臣認可番号:般13-080154) ・人材紹介(同13-ユ080285) ・採用代行 ・労務厚生事業
社員数	約700名
ホームページ	http://www.imh-sol.co.jp/

本社/東京営業所

