JMA マネジメントスクール

今さら聞けない・意外と知らない ビジネスマナーと文書 習得コース

別冊文例付き（2日目受講の方対象）

会　期
2021年11月10日(水)～11日(木)　オンラインセミナー(Zoom)
2022年 3月 3日(木)～ 4日(金)　オンラインセミナー(Zoom)
【時間】各回2日間とも　10:00～17:00　※1日のみのご参加も承ります。

対　象
- ビジネスマナー・文書を改めて見直したい方
- 後輩・部下育成のために、マナーや考え方を再確認したい方
- 第二新卒、中途入社の方
- 外部との接点が増えた方

オンライン

セミナーのねらい

ワンランク上の仕事力を身につけるための2日間のセミナーです。初日は、実践で役立つビジネスマナーや対応法。
2日目は、改善の必要を感じながらも前例踏襲できた文書・メール作成術の基本を振り返り、応用を学びます。
※1日のみのご参加も承ります。

1日目：ビジネスマナー編

訪問・来客応対や電話応対、仕事の受命や仕事の段取りなど、事例研究を通して自身や他者の現状をグループワークで共有し、最善法を体得します。

2日目：ビジネス文書・メール編

目的に適った質の高い文書・メール作成力の習得を目指します。簡潔で、訴求力の高い文章の書き方のコツから、論理的な文章の組み立てを学び、演習により、理解度を深めます。

プログラム

（昼休み　12:00～13:00）

時間	1日目：ビジネスマナー編	2日目：ビジネス文書・メール編
10:00	**1 オリエンテーション** 1. あなたは、なぜビジネスマナーが重要だと考えますか？ グループワーク 2. ビジネスマナーとは 3. あなたの印象が企業イメージを決定付ける 4. ビジネスマナーの徹底がワンランク上の仕事につながる	**1 ビジネス文書の基礎知識** 1. 今こそ求められる「書く力」 2. ビジネス文書(ビジネスメール)の目的とは 3. 文書が持つ4つの特徴　4. ビジネス文書の種類 5. 評価される文書の3原則 6. あなたの文書力をチェックする チェックシート
	2 事例研究①：お客様対応を検証 1. お客様から信頼を寄せられる来客応対・訪問 グループワーク 2. 商談におけるマナー グループワーク 【参考資料】•好印象の挨拶、身だしなみ、態度、窓口応対例、案内の仕方、その他の席次等	**2 今さら聞けないビジネス文書の形式と基本マナー** 1. ビジネス文書に適したフォントとレイアウト 2. 7つの間違い探し ～社外文書～ グループワーク 3. 社内文書のポイント　4. 社外文書のポイント
	3 事例研究②：会社の評価につながる電話応対を検証 1. 上司宛の不在電話応対について考える グループワーク 2. 新人や後輩に指導する際のポイントは？ 3. 敬意を伝える言葉遣い　～敬語の確認～ 4. 配慮の姿勢を伝える話し方 【参考資料】•電話応対の留意点、名指し人が在席・不在の基本対応 •電話応対の慣用表現例	**3 相手に伝わる文書作成の技術（文書・メール共通）** 《Before - 準備-》 1. 書く前に徹底的に考える 2. 情報を論理的に整理してシンプルに伝える思考法 3. ビジネス文書とメッセージ構造 《On -実践-》 演習 1. 読み手に伝わる件名のつけ方 2.「主語」と「述語」の位置と対比を意識する 3. 読点の適切な打ち方のルール 4.「あいまい言葉」の禁止と5W3H　5. 重複した表現を避ける 6. 否定文と肯定文の効果的な使い方　7. 箇条書き活用の留意点 《After -仕上げと確認-》 1. 文章を磨く「推敲」のスキル 2. 悪文添削に挑戦！ グループワーク
	4 事例研究③：部内での仕事上のマナーを検証 1. 上司に任せて安心と思わせる指示の受け方 グループワーク ①5W3Hを押さえて、ムリ・ムダ・ムラのない仕事を行う ②指示待ち人間を返上して、質問力・提案力を磨く 2. 上司への分かりやすい報告の仕方 個人ワーク 3. 報告・連絡・相談の心得 4. 仕事の段取りを考える ～1日のスケジュール～ グループワーク	**4 意外と知らないビジネスメールの書き方** 1.「困ったメールあれこれ」をチェックする チェックリスト 2. ビジネスメールの三段構成フレームワーク 3. 宛先・CC・BCCの使い分け　～情報共有とコンプライアンス対策～ 4. メールにふさわしい敬語表現とフレーズ集 個人ワーク 5. メールに振り回されない時短術
	5 豊かなコミュニケーション力を磨く 1. 真価が問われるクレーム対応 2. クレーム電話応対の基本ステップ 3. 自他尊重のアサーティブ・コミュニケーションとは 4. 3つのタイプを事例で理解する 5. アサーティブ・コミュニケーションに必要な要素	**5 実践！ビジネス文書＆メール作成** 1. 社外文書　～依頼文書作成～ 個人ワーク 2. 社外メール　～3アンケート依頼メール作成～ 個人ワーク 3. チーム力を高める社内メール作成 グループワーク
	6 自己変革目標を明確にする 1. 私がワンランク上の仕事に生かすビジネスマナー 2. 行動宣言	
17:00		

※内容は、変更される場合があります。また、進行の都合により時間割が変わる場合がございます。あらかじめご了承ください。

JMA 経営革新を推進する 一般社団法人日本能率協会

今さら聞けない・意外と知らない ビジネスマナーと文書習得コース

講師紹介（敬称略）

菓子田　圭子

株式会社ビジネスプラスサポート
人財育成プロデューサー

【経　歴】

◆高校卒業後、プロの劇団・演劇塾長田学舎（おさだ塾）にて演劇活動を12年間行う。在籍中より、ナレーター、インタビュアー、レポーターとしても幅広く活動

◆劇団退団後、フリーアナウンサーとして活動しながら、コンサルタント会社の専属講師として、人財育成業務に従事

◆カウンセリング・マインドの学びを深める中で、傾聴のスキルを活かし、電話相談のボランティア活動を続けて10数年。アナウンサーの他、新聞社で 講演・対談等の要約（ライター）の経験を持つなど、活躍の場を広げている

◆株式会社ビジネスプラスサポート 人財育成プロデューサーとして、現在に至る



お申込みについて

定員になり次第、申込受付を終了します。お早めにお申込みください。

1 パソコン（各種検索サイト）からダイレクトで

セミナーID（半角数字）JMA151707 で検索

もしくは、**https://school.jma.or.jp/**

※貴社の情報セキュリティ方針等でwebからのお申込みが難しい方は
JMAマネジメントスクールまでお電話にてお問い合せください。
TEL：03(3434)6271

2 スマートフォン
タブレットから

参加料（消費税込）

	1日参加料	2日間参加料
一般社団法人 日本能率協会法人会員	56,100円/1名	102,300円/1名
上記会員外	68,200円/1名	114,400円/1名

※参加料にはテキスト（資料）費が含まれています。
※昼食の提供はございません。（各自でご用意ください。）
※法人会員ご入会の有無につきましては、下記HPにてご確認ください。
https://www.jma.or.jp/membership/
※参加申込規定はお申込みページにございますのでご確認、同意のうえお申込みください。

オンライン受講の方法

- テレビ会議ツール「Zoom」で配信します。事前に接続テスト（https://zoom.us/test）にアクセスいただき、動作をご確認ください。
- 1申込につき1名様がご受講ください。（著作権の観点から1申込で複数の方のご受講はお受けしません）
- ビデオオンできる環境をご用意ください。イヤホンやヘッドセット、外部スピーカーを使用しての受講をおすすめします。
- お申込み時、参加される方のメールアドレスを必ず登録してください。
- テキストは事前に配布します。
- 本セミナーの講義資料および配信映像の録画、録音、撮影など複製ならびに二次利用は一切禁止です。
- Zoomにおけるリモート制御ならびにレコーディング機能はホスト側にて停止させていただきます。

※お申込みの前に必ずオンラインLIVEセミナー規約をご確認ください。お申込み完了を以て規約に同意したこととといたします。

プログラム内容に関する問い合せ先（企画担当）

一般社団法人日本能率協会 経営・人材革新センター
〒105-8522 東京都港区芝公園3-1-22　TEL：03(3434)1955(直通)

キャンセル・参加日程変更の規定

2021年4月1日以降の開催分より、下記キャンセル料・参加日程変更の規定が適応されます。

キャンセルご連絡日	キャンセル料	日程変更手数料（年度内一回限り）
開催15日前～開催8日前（開催当日を含まず）	参加料の10%	無　料
開催7日前～前々日（開催当日を含まず）	参加料の30%	5,500円（税込）
開催前日および当日	参加料の全額	7,700円（税込）

参加日程の変更については、変更後の日程で確実に参加すること、かつ手数料をお支払いいただくことを条件に1回のみ可能といたします。
電話でご確認後、所定のお手続きをお取りください。万一キャンセルの場合、初回のお申出の日付により上記キャンセル料が発生します。なお変更後の日程のキャンセルの場合も上記キャンセル料を申し受けますのでご了承ください。変更は同一年度内（4月～翌年3月）に限ります。
（注）変更・キャンセルの場合は必ずJMAマネジメントスクールの問い合わせフォームよりご連絡ください。

参加定員　30名（定員に満たない場合は、中止または延期することがあります。）

申込に関する問い合せ先（参加証・請求書・キャンセル・変更などに関する内容）

JMAマネジメントスクール　TEL：03(3434)6271
電話受付時間　月～金曜日9:00～17:00　ただし祝日を除く
E-mail：seminar@jma.or.jp　FAX：03(3434)5505



これから求められる経営モデルの提唱

KAIKA
未開拓領域を花開かせる

KAIKA Awardsは、全社的な変革運動、経営理念を体現する人づくり、ダイバーシティ経営、新しいチャレンジを進めるプロジェクトなど、人・組織の力を結集する様々な取り組みを対象にした表彰制度です。

会員制度のご案内

一般社団法人日本能率協会は法人を対象とした法人会員制度を設け、セミナー参加料割引をはじめ各種サービスを提供しております。是非この機会にご入会をご検討ください。
詳細は
https://www.jma.or.jp/membership/

日本の経営革新
×
学びと成長



日本能率協会（JMA）は、企業経営の要である「ひと」の力を最大にすることを通じ、新たな経営・組織づくりに貢献します。
社長・役員向けプログラムのほか、次世代経営者・幹部育成のための長期プログラム、役職別の能力開発研修、人事・教育、マーケティングなど専門領域のスキルアップ研修など年間2,000本以上の公開型研修を開催しています。
また、企業・自治体・学校に向け、個別課題解決支援を行っています。

JMAが選ばれ続ける4つの理由

1 現場課題に合わせたプログラム内容
2 実践力のつく演習・ディスカッション
3 研修結果を継続させる仕組み
4 多様な業界、業種と交流