

# 人材開発担当者様向け 無料公開研修のご案内

お客様との信頼関係を深めることを目的としたプロジェクトを通じて  
課長・マネージャー・リーダーの育成マネジメント力を高めます。

こんなことに悩まれている経営者様、教育担当者様、営業企画部様はいらっしゃいませんか？

- ・部下育成のためのマネジメント力が弱い(属人的であり、上司によって差が大きい)
- ・マネジメント研修は定期的実施しているものの、成果が出ない(すぐに忘れてしまう)
- ・トップから、研修体系の見直しを指示されているが、育成マネジメント力の強化に効果的なアイデアが思いつかない…

課長・マネージャー・リーダーの育成マネジメント力を強化するためのヒントを  
他社事例の取組みとともにご紹介します！

**日程：2015年10月14日(水) 定員8名様 費用：無料**

※1社様につき2名様までのお申込みとさせていただきます。

※法人様のみのお申込みとさせていただきます。

※同業者様のお申込みはお断りさせていただきます。

**時間：16:00～17:30(開場：15:30～)**

**会場：株式会社JTBコーポレートソリューションズ 本社会議室**

※品川区大崎1-6-1 TOC大崎ビルディング2階

※JR大崎駅北口改札を出て東口方面、徒歩約2分

## プログラムメニュー(予定)

### 信頼関係を深めるメソッドの紹介

お客様との信頼関係構築のための人材育成を専門とするJTB独自のメソッドを、部下と信頼関係を深めるための考え方に置き換え、部下との信頼関係に必要な考え方を新しい切り口で捉え、ご紹介していきます。

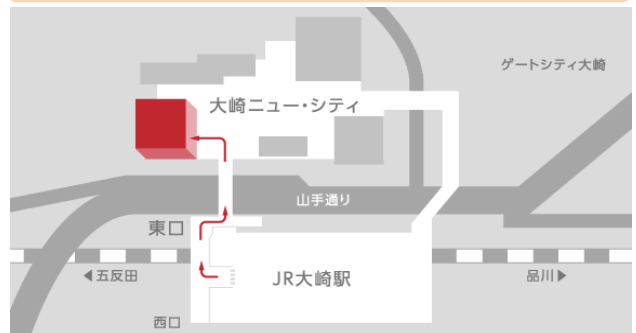
### 育成マネジメント力強化に繋げるプロジェクトの紹介

単発の研修では無駄な投資になってしまうことを痛感しているお客様が、JTB独自のメソッドを活用しながら取り組んでいる育成マネジメント力の強化に繋がる育成プロジェクトをご紹介します。

### プロジェクト事例をふまえた弊社考察とアドバイス

実績を通じて、成果に繋がる確率を上げるための育成プロジェクトを企画する上で、必要な観点や、おさえるべきポイントをお伝えします。

## 会場地図



JR大崎駅北口改札を出て東口方面へ向かってください。そのまま右斜めの短い階段を上り直進してください。左手にローソンが見えてきます。その建物の2階が会場となります。

## 課長・マネージャー・リーダー向け研修の成果が低いケースの受講者の意見

原因	部下との関係性も良好で、そもそも課題認識を持っていない
	実は、学びの内容に対する必要性を感じていない
	仕事が忙しく、正直研修どころではない
	自分ではなく、部下の仕事のスタンスに問題がある
	学んだマネジメントを実践しようが、しまいが、自分の評価に影響しない
	一定の経験によって、固定概念が強く、学びを素直に受け入れる気持ちがない

このような受講者の状態を解消するために、どのような人材育成プロジェクトが有効なのでしょう？  
そのヒントを得るために、具体的なプロジェクト事例を通じて自社の研修について検討する機会に繋がってください！！

## JTB独自のホスピタリティメソッドから設計された部下との信頼関係構築メソッド(実績一例)

レベル	要因	意味		
深い信頼関係	レベル6 <感動対応>	期待超越	部下がうれしい驚きを感じる対応をしている	
		レベル5 <思いやり対応>	先読み	必要なことを先回りして考え、きめ細かい準備をして対応している
	個別対応		部下の個別の状況や立場を踏まえた対応をしている	
	踏み込み		部下目線に立って、一步踏み込んだ対応をしている	
	洞察・察知		部下の本音を洞察・察知し対応している	
	レベル4 <模範対応>	ビジョニング	事業としての方向性を明確に示している	
		親密さ	誰に対しても、親しみのある態度で接している	
		見識	本質を捉えて、確かな判断をしている	
	基本的信頼	レベル3 <計画対応>	コンスタント	感情に左右されることなく、いつでも部下に接している
			率先垂範	先頭に立って見本となる対応をしている
			情報共有	必要な情報を適切な時期に部下に伝えている
		レベル2 <基礎対応>	フィードバック	部下への指導、フォロー、承認を定期的を実施している
確認			部下に伝わったかの状況を確認している	
計画的			優先順位を考え、計画的な対応をしている	
迅速			迅速な対応をしている	
レベル1 <マナー対応>		正確	部下の要望を聞き、正確な対応をしている	
		報・連・相	基本的な報告・連絡・相談を実施している	
		ヒアリング	部下の言うことをしっかりと最後まで聞いている	
レベル1 <マナー対応>	笑顔	気持ちの良い笑顔で部下と接している		
	挨拶	感謝の気持ちを持ち、自分から先に元気に挨拶している		
	服装・身だしなみ	気持ちよい清潔感のある服装・身だしなみで接している		

●部下は上司への深い信頼を寄せ、事業の目標達成へ向けて仕事を進められるゾーン  
●上司と部下の評価が一致しており、マネジメントが効果的に機能するゾーン

●部下育成に向けて、上司に求められる基本スタンスであり、この実践によって、上司に対する負の要素を持たない状態となるゾーン  
●信頼を生むためのベースとなるゾーン



株式会社JTBコーポレートソリューションズ  
ホスピタリティマネジメント事業部  
マネージャー  
コンサルタント  
夏苺 正史

### 【略歴】

- ・某大手小売流通グループ レディースアパレル専門店企業にて店長
- ・同グループ企業にて、本社人材開発部門(採用&教育)へ着任
- ・その後、人事専門のコンサルティング会社へ。採用戦略及び定着へ向けた人材育成のコンサルティングを実施
- ・採用事業のマネージャー経験後、事業部長へ昇格。最大35名のチームマネジメントを経験
- ・採用事業を兼任しながら、教育事業の立ち上げに従事
- ・現在は、採用と育成に関する経験を踏まえ、JTB独自のメソッドをベースとした人材開発やホスピタリティマインド醸成&浸透施策に関わるコンサルティングとプログラム開発を担当

人材開発担当者様向け研修へのお問い合わせやご質問は、下記までご連絡ください。

株式会社JTBコーポレートソリューションズ TEL : 03-6420-2307

ホスピタリティマネジメント事業部 お申込みURL: [https://www.jtbhm.jp/lp\\_seminar/entry/content/](https://www.jtbhm.jp/lp_seminar/entry/content/)