

科目名： 平成18年度認定職業訓練フォローアップ研修  
日程： 平成18年12月18日(月)  
期間： 1日間  
受講者数： 18名  
講師： 志伯暁子、杉山厚志

---

## 1. 講義内容・使用したテキスト／資料について

質問項目	人数	占率
1. 非常に良い	4人	22.2%
2. 良い	10人	55.6%
3. 普通	4人	22.2%
4. やや不満	0人	0.0%
5. 不満	0人	0.0%

### <コメント>

簡潔で分かりやすかった。  
余白が多く、メモが取りやすかった。  
現在問題になっていることについて講義していただいたので、以前より実感が湧きやすかった。  
実践形式で分かりやすかった。  
あまり内容が多すぎず、簡潔だったので分かりやすかったです。  
とても見やすく、内容を講師の方が、説明を端的にしてくれて分かりやすかったです。  
ビジスマナー、問題解決ともに、講義だけでなく、実際にグループやコンビで実技面も身に付けられてよかったですと思います。  
今後も困ったとき等に使えると思ったので良かったです。  
以前学習した内容の復習になりよかったです。  
枚数も多すぎず、テキストを読むだけの講義ではなかったのが良かったですと思います。  
例題、図などが多く、分かりやすかった。  
ボリュームはこのくらいがいいと思います。

## 2. 講師について

質問項目	人数	占率
1. 非常に良い	11人	61.1%
2. 良い	7人	38.9%
3. 普通	0人	0.0%
4. やや不満	0人	0.0%
5. 不満	0人	0.0%

### <コメント>

過去に一度教えていただいた講師なので、安心できた。  
あまり多くない人数だったので、一人ひとりに合わせてくれてよかったですと思います。  
とても明るい講義を受けることができ、新人の明るさを思い出すことができました。  
前回に引き続き、分かりやすく教えていただき、とても勉強になりました。  
敬語やマナー等、日常で使うものもあり、復習できる機会になりました。  
会社ではプログラム等に頭を使うので、問題解決等、違ったことで頭を使うのはいい刺激になった。  
発表する機会がないので、いい刺激になった。  
意欲的に教えていただけて、すごく感謝しています。  
自分のためになる講義だったと思います。  
実技演習も交えての研修は非常に参考になり、勉強しやすかった。また、以前教わった内容の中にも忘れていた部分があり、有意義な内容だった。  
今回も前回同様、大変参考になる講義になりました。

## 3. 講座を受講する前に抱いていた目標に関して簡単にお聞かせください

### <コメント>

新人研修で学んだことを復習し、今後の作業において活用する。  
自分が忘れていたこと、足りないことを知る。

新人研修で学んだ内容を確認する。  
 以前学んだビジネスマナーを思い出し、初心に帰ること。  
 言葉遣いや気遣いについて、また改めて見直せるようにしたいと思っていました。  
 忘れかけていたビジネスマナーについて思い出すこと。  
 ビジネスマナーや問題解決の基本を復習し、身に付けられるようにする。  
 電話対応等の普段あまり使わないマナーの確認。  
 マナーの再確認。  
 これから業務に対してどのような姿勢で取り組むべきかを考えようと思ってました。  
 前回学んだ内容が今までしっかりできていたのかが不安だった。  
 問題発生に対する原因を見つける方法を体験する。  
 具体的には考えていませんでしたが、前のおさらいをしたいと思ってました。  
 初めのころに比べて、良い意味でも悪い意味でも会社に慣れてきたので、気持ちを引き締めなおすことと、ビジネスマナーがちゃんと出来ているか復習したいと思ってました。  
 ビジネスマナーを復習し、完璧なものにする。  
 前回研修の復習。

#### 4. 今回の講義により目標を達することができましたか？

質問項目	人数	占率
1. できた	2人	11.1%
2. ほぼできた	9人	50.0%
3. 普通	7人	38.9%
4. ややできなかった	0人	0.0%
5. できなかった	0人	0.0%

<コメント>

復習として、忘れていたことが多かったので思い出せてよかった。今後活かしたい。  
 新人研修終了後から今までの自分を振り返り、出来ていない点を洗い出す良い機会となった。  
 プレゼンテーションの時間で思い通りに発表することができなかった点が今後の課題となった。  
 忘れていた内容を思い出すことができました。  
 忘れていた部分もあったので、良い復習になった。  
 これからの業務に活かせるかが大事だと思いました。  
 思い出すことはできたが、身につけていないことが多かった。  
 また不安な点は残りますが、忘れていた点も多く、復習することができたので良かったです。  
 普段の電話対応の悪い部分が分かった。特にクッション言葉や敬語については気をつけたい。  
 これまであまり使う機会がなかったので、確認できてよかった。  
 思っていたよりも忘れていたことが多いと感じましたが、自分に足りない気付くことができたので、よかったと思います。  
 思い出すことはできたが、自分自身でそれ以上をやれた実感がない。  
 忘れていたことがたくさんあり、復習することが多くありました。毎日の心がけが大切だと思いました。  
 電話対応など、今まで毎日行っていたもので直す部分があったため、復習という意味で勉強なおせた。

#### 5. この講座で得たものを今後業務の中でどのように生かしていきたいと思いませんか？

率直な抱負をお聞かせください。

<コメント>

外注が主となっていくので、今後多くの場面で活用していくようにする。  
 日常の業務で行えていない「報告・連絡・相談」から始まるコミュニケーションを改善していきたい。  
 特に自分は「会話」がうまくできていないので、まずは一言二言でも会話を続けていく努力をしたい。  
 社会人として生きていく基盤にしていきたいと思えます。  
 礼儀作法を身につけて、先輩・上司に対する礼儀を気をつけたいです。  
 素直さを大事にしたいと思えます。  
 明るく振舞っていききたい。  
 ビジネスマナーを生かし、お客様に失礼のないようにし、問題解決の手法を用いて、業務を行う上でおきる問題の根本を解決できるようにしたいと思います。  
 自分で考える力をあらためて感じたので、今後はもっと考え仕事をしていきたいです。  
 問題解決は今後の仕事の中で壁にぶつかったときなどに考えの1つとして役立つと思うので、そういう場面で活かしたい。

お客様に接する機会が増えてくると思うので、ビジネスマナーはそこで役立てたい。  
今日学んだ問題の解決方法を活かして、問題にぶち当たったときは自分で解決できるようにしたい。  
人前で発表することにもっと慣れなければいけないと思います。  
今後顧客との付き合いもでてくると思うので、学んだことを活かしていきたい。  
原因追求の際、「なぜ？なぜ・・・なぜ？」と探っていこうと思う。  
すぐは実行できるか分かりませんが、少しずつ実行していきたいと思います。  
ビジネスマナーは客先や日常、社内でも活用したいと思います。また問題解決も業務等で行き詰ったときなどに用いたいと思いました。  
電話対応、敬語を学んだので、明日から活かして行きたい。  
講座の内容をすぐ業務に反映させるのは難しいと思いますが、今後、自分が何か問題意識を持ち、取り組んでいく際に、材料になると思います。

その他、研修全般にわたって気がつかれた点がありましたらご記入ください。

<コメント>

事前作業があるのであれば教えて頂きたかった。当日に伝えられてできないと、講師－受講者の両方が不都合になると思った。  
良い時間を過ごしました。ありがとうございました。