

全携協実施の研修についてのご案内



全携協 定着率向上委員会ではショップスタッフの皆様の定着率向上を目的に、以下の研修を全国で提供いたします。大手代理店で実施されている研修ノウハウをもとに、定着率向上に重要な内容の研修を企画・提供いたします。受講者満足度も非常に高い研修となりますので、是非ともご活用下さい。

2019年度 研修プログラム概要

新人・中堅・役職候補ショップスタッフ向け

役職者・管理職・本部スタッフ向け

新人ショップ
スタッフ研修

NEW
ご指摘防止
研修

NEW
ステップアップ
研修

NEW
スタッフ育成
サポート
研修

店長初期
研修

教育担当者
研修

NEW
「新人研修」
スキル習得
研修

【対象】
入社1年以内
スタッフ

【対象】
入社6ヶ月～3
年未満のスタッフ

【対象】
2～3年目以
降のスタッフ

【対象】
役職者
役職候補者

【対象】
副店長～
新人店長

【対象】
教育担当者

【対象】
教育担当者
育成担当者

【概要】
ショップスタッフ
に必要な基
本スキルを
身に付ける

【概要】
高齢者
対応や、ご指
摘を防ぐス
キルを身に
付ける

【概要】
2～3年目
以降のスタッ
フとしての役
割・期待を
理解する

【概要】
メンタルや
後輩育成コ
ミュニケーシ
ョンスキルを
身に付ける

【概要】
店長の役割
を理解し、
基礎的スキ
ルを身に付
ける

【概要】
研修の内製
化の設計や
実施に必要
な基礎的ス
キルを習得
する

【概要】
「新人ショッ
プスタッフ研
修」を各代
理店にて実
施する具体
的スキル習
得プログラム

【期間】
2日間

【期間】
1日間

【期間】
1日間

【期間】
1日間

【期間】
2日間

【期間】
3日間

【期間】
1日間

【費用】
2万円
/人

【費用】
2万5千円
/人

【費用】
2万5千円
/人

【費用】
2万5千円
/人

【費用】
3万5千円
/人

【費用】
5万円
/人

【費用】
2万5千円
/人

全携協実施研修の特徴

- ✓ 業界全体の発展・向上を目指した研修で使用される事例やノウハウは、複数の代理店から集められたものとなっており、自社単独や業界外の研修会社では得られない内容となっています
- ✓ 自社以外のショップスタッフや研修担当者と接することで、自らの良い点・改善すべき点が明確になり、研修効果が高いことに加え受講者個々人の意識改善にも繋がります
- ✓ 当業界の慣行や法令・ルール等を前提とした内容と実務を見知った講師が実施することで、「伝えるべきこと」とそうでないことに十分注意を払った実践的内容となっています

New!!

【相談可能!!】研修の開催地域（会場）について

次ページにて開催場所をご案内させていただいておりますが、上記7研修におきまして、受講されるスタッフの方が10名様以上の場合は、ご希望の地域（会場）での開催も可能です。詳しくは全携協事務局の伊東までお問い合わせ下さい。

2019年度（2019年4月～2020年3月）開催スケジュール

新人ショップ スタッフ研修

ご指摘防止 研修

NEW

4/8(月)-9(火) 東京会場 (満員御礼)
 4/8(月)-9(火) 広島会場 (満員御礼)
 4/11(木)-12(金) 四国会場 (満員御礼)
 4/15(月)-16(火) 福岡会場 (満員御礼)
 5/9(木)-10(金) 札幌会場 (満員御礼)
 5/9(木)-10(金) 仙台会場 (満員御礼)
 5/13(月)-14(火) 東京会場 (満員御礼)
 5/16(木)-17(金) 名古屋会場 (満員御礼)
 5/20(月)-21(火) 大阪会場 (満員御礼)
 3/16(月)-17(火) 東京会場 未定(山手線近郊)
 3/16(月)-17(火) 大阪会場 未定(大阪駅近郊)
 3/18(木)-19(金) 札幌会場 未定(札幌駅近郊)
 3/18(木)-19(金) 広島会場 未定(広島駅近郊)

5/20(月) 東京会場 (満員御礼)
 5/27(月) 大阪会場 (満員御礼)
 10/7(月) 東京会場 (四谷三丁目 ワイム会議室)
 10/11(金) 福岡会場 (満員御礼)

ステップアップ 研修

NEW

6/11(火) 東京会場 (満員御礼)
 6/18(火) 大阪会場 (満員御礼)
 11/5(火) 仙台会場 未定(仙台駅近郊)
 11/8(金) 広島会場 未定(広島駅近郊)

スタッフ育成 サポート 研修

NEW

店長初期 研修

7/5(金) 東京会場 (満員御礼)
 7/9(火) 大阪会場 (満員御礼)
 2/4(火) 札幌会場 未定(札幌駅近郊)
 2/7(金) 四国会場 未定(高松駅近郊)

6/5(水)-6(木) 東京会場 (満員御礼)
 7/9(火)-10(水) 仙台会場 (満員御礼)
 8/6(火)-7(水) 広島会場 (満員御礼)
 1/14(火)-15(水) 大阪会場 未定(大阪駅近郊)
 1/16(木)-17(金) 名古屋会場 未定(名古屋駅近郊)

教育担当者 研修

「新人研修」 スキル習得 研修

NEW

9/4(水)-9/6(金) 東京会場 (満員御礼)
 9/25(水)-9/27(金) 東京会場 (満員御礼)
 12/3(火)-12/5(木) 東京会場 未定(山手線近郊)
 12/9(月)-12/11(水) 仙台会場 未定(仙台駅近郊)

12/6(金) 東京会場 未定(山手線近郊)
 12/13(金) 大阪会場 未定(大阪駅近郊)
 2/18(火) 東京会場 未定(山手線近郊)
 2/20(木) 大阪会場 未定(大阪駅近郊)

※研修会場はお申込みいただいた担当者の方へ、研修開催日より3週間前にはご連絡いたします。

申込

申し込みは、Webから必要事項を入力していただいております
 下記Webより、お申込をお願いいたします（全研修共通）

https://keitai.or.jp/seminar/traning_19.html

宿泊・移動についてのご案内

宿泊が必要な場合や会場までの移動にかかる交通費は、お手数ですが、各自でご用意・お支払いください
 尚、電車等でお越しいただける範囲であれば、宿泊は不要です

ご請求関連についてのご案内

受講料は、研修終了後、全携協から請求書を発行致しますので、期日までにお振込み下さい（受講の翌月末お振込み）
 開催前々日までにキャンセル連絡を戴ければキャンセル料は発生致しませんが、それ以降は受講料をご請求致します

全携協主催 研修プログラム概要のご案内



各研修の大きな流れと内容について記載いたします。受講検討の際のご参考にして下さい。

※ 時間は目安であり、各プログラム時間や内容は一部変更となる場合がございます

※ 両日程とも会場には余裕を持ってお越しください

新人ショップスタッフ研修

※ 接客スキルおよびコンプライアンス等に特化した内容になりますので、キャリア別のシステム操作や契約手続き等の**業務知識は含まれません**のでご注意ください

一日目	10:00~17:00
オリエンテーション	初顔合わせの人が多くを占めるため、自己紹介や研修の狙い等を伝え、研修が効果的に進める状態にします
心構え	携帯電話を販売する上での心構え、意義を座学中心に学びます
コンプライアンス/法令	関連三法令等、携帯電話販売代理店業に関わる者として、必要不可欠な法令やコンプライアンスの考え方を、座学中心に学びます
顧客満足	接客・販売に携わる者として、顧客満足とは一体なにか、その重要性について学びます
クレーム	クレームの定義と心理、お客様の三大欲求を理解し、クレームの際の基本対応を学びます
第一印象の重要性	身だしなみの重要性、挨拶や立ち振る舞いの必要性、事業者規定の身だしなみルールを理解し、チェック・改善を行います
二日目	10:00~17:00
前日の復習	前日学んだことが頭に入っているか確認し、研修内容の定着を促します
お出迎えからお見送りまで (個別所作のロールプレイング)	お出迎えからお見送りまでの一連の動作を、「表情」「挨拶」「立居振舞」「所作」に分けてポイントを学んだ上で、それぞれ実践できるように、ロールプレイングを行います
お出迎えからお見送りまで (一連所作のロールプレイング)	お出迎えからお見送りまでの一連の動作について、最初から最後までスムーズに通して実践できるように、ロールプレイングを徹底して行います
電話対応	正しい電話対応を学び、実際に対応できるように、ロールプレイングにて身につけます
振り返り・発表	今回の研修で学んだことを振り返り、各自シートを作成し、今後の目標について、全員の前で発表・コミットします
まとめ	今回の研修の総まとめを行い、研修の定着をはかります

ご指摘防止研修

NEW

※ご指摘発生の仕組みと根本原因を理解し、潜在的な不満・苦情の顕在化を防ぐためのスキルを身に付け、**高齢者からのご指摘防止**につなげていきます。

一日研修	10:00~17:00
オリエンテーション	初顔合わせの人が多くを占めるため、自己紹介や研修の狙い等を伝え、研修が効果的に進める状態にします
ディスカッション	一番対応に苦労したご指摘についてディスカッションを行います
講義	業界内のご指摘発生状況及び苦情の構成(6カ月データ)等について学びます
講義/ワーク	ご指摘発生のメカニズム、ご指摘発生の仕組み等について学びます
講義	異業種のご指摘事例について学びます
講義/ディスカッション	ご指摘要因を切り分けて考え、ディスカッションを行います
講義/ワーク	事例をもとに高齢者対応を考察いたします
目標設定方法	課題をもとに目標設定を行う方法を身に付けます
振り返り	今回学んだことを振り返り、要因分析から自身の改善点について検討いたします
まとめ	今回の研修の総まとめを行い、研修の定着をはかります

ステップアップ研修

～自身のスキルを高めるために～

NEW

※2～3年目以降のスタッフとしての役割・期待を認識し、実施すべきこと、取り組むべきことを理解することで、**自発的な行動**につなげていきます。

一日研修

10:00～17:00

オリエンテーション	初顔合わせの人が多くを占めるため、自己紹介や研修の狙い等を伝え、研修が効果的に行える状態にします
講義/ディスカッション	「理想の先輩とは」「自身の仕事を整理する」等、ディスカッションを行います
講義	「わたしの役割」について講義を行います
講義/ワーク	「店舗状況把握」について学びます
講義/ワーク	「後輩スタッフサポート」について学びます
講義/ワーク	「伝達」について学びます
講義/ワーク	「傾聴」について学びます
講義/ワーク	「アサーション」について学びます
講義	「ほめる・注意する」について講義を行います
講義	「率先垂範」について講義を行います
講義/ワーク	目標設定を行います
まとめ	今回の研修の総まとめを行い、研修の定着をはかります

スタッフ育成サポート研修

NEW

※スタッフの定着率向上、早期の育成を行う上でも改めて人財育成の重要性を理解し、働きやすい環境を作る事が重要です。本件集は環境を作るために必要な**メンタルヘルスやコミュニケーションスキルの習得**を目的としています。

一日研修

10:00～17:00

オリエンテーション	初顔合わせの人が多くを占めるため、自己紹介や研修の狙い等を伝え、研修が効果的に行える状態にします
ディスカッション	ワールドカフェ 「人財育成の重要性を考える」についてディスカッションを行います
講義	「人財育成とは」について学びます
講義	「メンタルケアの重要性」について学びます
講義	「心はどこでつくられる」について学びます
講義/ワーク	「ストレスの正体」について学びます
講義/ワーク	「店舗の人間関係」・セルフケアとラインケアについて学びます
講義/ワーク	「アサーティブコミュニケーション」について学びます
講義/ワーク	「コミュニケーション」傾聴、伝達、質問について学びます
ロールプレイング	「面談スキルを向上させよう」について学びます
講義/ワーク	「行動計画書」を目標設定を行います
まとめ	今回の研修の総まとめを行い、研修の定着をはかります

店長初期研修

※ 名刺交換する機会がございますので、ご希望される方は名刺を多めにお持ちください

初日・二日目

10:00~17:00 ※初日・二日目の日割りは講師が適宜行います

オリエンテーション	初顔合わせの人が多くを占めるため、自己紹介や研修の狙い等を伝え、研修が効果的に進める状態にします
店長の位置付け・役割	ショップ業務全体から考えた店長の立ち位置・役割を理解します
店舗マネジメント	店舗を管理するということとはどういうことか、管理すべき内容について学びます
コミュニケーション	スタッフ管理のためのコミュニケーションの重要性・本質を学び、店長としてのあるべきコミュニケーションのあり方を理解します
受信スキル・発信スキル	ショップ内のコミュニケーションを正しく行うために、目的を伝えることの大切さ、オウム返し等のテクニックにおける効果を学びます
スタッフ別指導方法	新人、中堅スタッフ等、スタッフ別の指導方法の要点を理解します
VMDの考え方	「販売したい商材」を「販売したいタイミング」で「効果的に展示・訴求」する方法を、VMDの3要素を基に習得します
動線管理	「お客様動線」「スタッフ動線」を理解し、無駄のない流れを店舗内で実現する方法を学びます
他業界から学ぶVMD	他業界の優良事例を学びます
ワーク	サンプル店舗にてVMD理論を基に改善策を検討します
在庫管理基礎	在庫管理の考え方や管理上のリスクについて学びます
まとめ	今回の研修の総まとめを行い、研修の定着をはかります

教育担当者研修

※ 名刺交換する機会がございますので、ご希望される方は名刺を多めにお持ちください

初日

10:00~17:00

オリエンテーション	タイムテーブル・狙いの説明や自己紹介を通じて、研修環境を整えます
ディスカッション	経験等の共有を通じて、本研修での課題感を醸成します
研修を進めるための流れ	研修の前後も含めた実施事項について理解します
就労環境の変化と育成の重要性	なぜ育成が重要なのかを社会背景から理解します
研修プログラム設計①	学習の意味や研修の目的設定・明確化について学びます
研修設計書の作成	研修を行う際に作成する「研修設計書」を実際に作成し、組み立て方を学びつつ、自身の準備についての不足部分を理解します

二日目

10:00~17:00

研修プログラム設計②	研修作成時のガイドラインの1つである「4MAT理論」を活用し、効率的な学習プログラムを考えます
ワーク	研修設計書を元にワークを通して、構築手法を身につけます

三日目

10:00~17:00

前日までの振り返り	
社内研修開始時の検討事項	受講者の不安を払拭し、研修に集中できる環境を作る上で、注意すべきポイントを理解します
講師自身の準備	「ノンバーバルコミュニケーション」と「第一印象」、「自己紹介のポイント」など、学習効果を高めるために必要なポイントを理解します
教えるための5つの方法	「教える→一緒に学ぶ」という視点で考えることの必要性和効果的な流れを習得します
効果的な話し方	正しい発音や言語と非言語の使い分けを学びます
文章構成パターン	説得力のある文章構成のパターンを理解します
ロールプレイングとフィードバック	ロールプレイングの目的と効果的なフィードバック方法を理解します
具体的指導の経験	「新人ショップスタッフ研修」を題材に4MAT等学んだことと内容を関連付けし習得します
自身の弱点の把握	ロールプレイングを通して、自分自身の弱点を把握し、フィードバックのポイントを互いに習得します

「新人研修」スキル習得研修

NEW

※ 現在開催中の「新人ショップスタッフ研修」を各代理店様にて実施いただくための育成担当者様向けスキル習得プログラムになります。

一日研修

10:00~17:00

■「新人研修」スキル習得の流れ～イメージ～

研修受講

DVD視聴

自社内での
研修開催

- 「新人研修」の実施に必要なスキルを習得できます。

- 「新人研修」各プログラムのポイントを繰り返し学べます。
(テキスト販売も検討中)
※DVDは有料にてご提供予定

- 自社内にてプログラムをカスタマイズし、研修を開催できます。

各代理店様のさらなるスタッフ定着率向上を図るため、現在開催中の

「新人ショップスタッフ研修」を代理店様にて実施していただけるよう、育成担当者の皆様に指導ポイントを習得していただくプログラムです。

大人数の研修だけではなく、新人スタッフ入店時のマンツーマン指導にも役立てていただける内容です。さらに、DVDでもご提供させていただきますので、ポイントを繰り返し学ぶことができ、社内の育成担当者の育成にもご活用いただけます。

<主催>



一般社団法人 全国携帯電話販売代理店協会
National Association of Mobile-phone Distributors

定着率向上委員会

<運営協力>

CAREER DESIGN ACADEMY