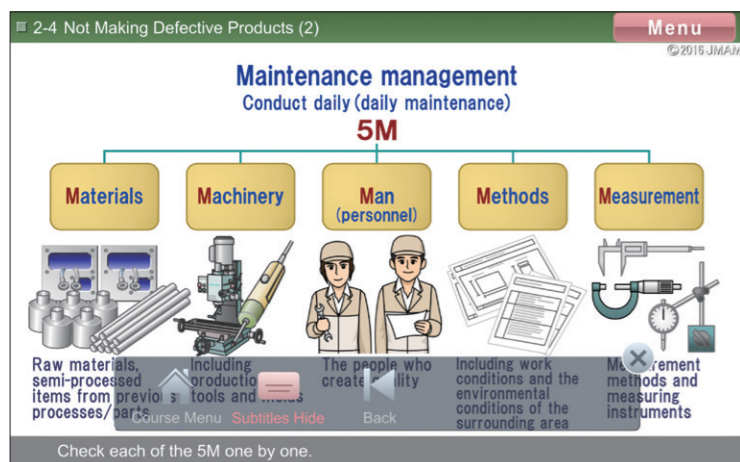


The Basics of the Manufacturing Site

生産現場の技術者の基本となる管理技術の基礎を学ぶ。
“ものづくり”技術者としての意識を醸成します。



英語版

日本語版



ねらい・特色

- ◆「ものづくりの基本」から管理技術の基礎として、ものづくり人材の役割・意識や品質、コスト、納期、安全、環境について英語で学びます。
- ◆生産現場のよくあるシーンや日常生活に例えた事例を取りあげ、音声やアニメーションを使って、わかりやすく解説します。
- ◆外国の方にも受講いただけます！

生産マスター検定とは

管理者、第一線監督者、グループリーダー、生産ライン担当者といったものづくりに携わる人々に求められるトータルな管理技術と改善能力の基本を、それぞれの階層に応じて、どの程度有しているかを判断し、認定、証明する検定制度

カリキュラム

Chapter 1 The Role of the Manufacturing Department and Being Mindful of Cost

Chapter 2 Avoiding Production of Defective Products

Chapter 3 Deadline Management in the Workplace

Chapter 4 Workplace Safety and Environmental Management

受講対象者

生産現場の若手技術者、管理技術の基礎を学びたい方

監修

一般社団法人 人材開発協会

教材概要

- ◆想定学習時間：2時間
- ◆最短実行時間：56分
- ◆テスト数：1（ランダム出題）

【日本語版コースを受けた受講者の声】

- 生産現場での個々の役割の重要性、コスト削減における取り組みについて理解できた。
- 理解していることの再確認ができ、明日からの作業に活かしていける。
- 現在は間接部門の経理業務に従事しているが、直接部門の仲間の仕事を垣間見ることができた。

●お問い合わせは

JMAM 日本能率協会マネジメントセンター
e-ラーニング事業本部

2016年6月発行

〒103-6009 東京都中央区日本橋2-7-1 東京日本橋タワー 9階
TEL (03)6362-4345(直通)
<発信者番号を通知しておかけください(平日9:00~17:00)>

●ホームページ <http://www.jmam.co.jp/>

🔍 eラーニングライブラリ 🔍

© 2016 JMA MANAGEMENT CENTER INC. (無断複製転載を禁ずる)



eラーニングライブラリ® NEWS

今回お届けする内容

7月開講 新3コースのご案内

▶ クレーム対応基本コース

▶ 法人営業入門コース

▶ **The Basics of Manufacturing Site**
生産現場の基礎 QCD、安全・環境編【英語版】

eラーニング活用事例 vol.36

▶ **株式会社ケイ キャリア パートナーズ**

～派遣スタッフの能力開発とキャリアアップを継続的に支援する～



クレーム対応基本コース

全社員でクレームへの対応に備えるために、「チャンス」と「リスク」の両面から学びます。



インターネットの普及、特に、SNSの広がりによって、誰でも簡単にクレームを伝え、ネット上で拡散できるようになっています。
 また、顧客の権利意識の向上に伴い、**クレームに早く適切に対応できることは、特定の部門・社員のみならず、すべての社員にとって必須のスキル**といえます。
 こうした背景も踏まえて、クレームへの対応に備えることは、いまや、顧客満足 (CS) に加えて危機管理の一環として企業に求められている取組みであり、全社員への教育を徹底することが必要です。
 本コースでは、すべての社員が知っておくべきクレーム対応の基本を理解し、日常のクレーム対応への意識を高めることをねらいとしています。

ねらい・特色

- ◆クレームへの対応を間違わないために、知っておくべき「基本」をおさえる。
- ◆個人としてできるスキルの磨き方について理解する。

カリキュラム

1. 難しいクレームが増えている
 - 1-1 難しいクレームが増えている背景
 - 1-2 クレーム対応の「チャンス」と「リスク」
2. クレーム対応の基本姿勢と3つの「ル」
 - 2-1 クレームを炎上させないための姿勢
 - 2-2 クレーム対応力を高める3つの「ル」
[ルール] [ツール] [スキル] による対応
3. クレーム対応の基本的な流れ
 - 3-1 クレーム対応の3ステップ【ステップ1~2】
 - 3-2 クレーム対応の3ステップ【ステップ3】
4. クレーム対応の個人スキルを磨くには
 - 4-1~2 聴き方①②
 - 4-3~4 話し方①②
 - 4-5 書き方
 - 4-6 期待の察知
 - 4-7 業務知識の説明

後継コース クレーム対応実践コース(9月開講予定)
 事例をもとに、より実践的なクレーム対応を学びます。

受講対象者

ビジネスパーソン全般

監修

株式会社日本能率協会
 コンサルティング

教材概要

- ◆想定学習時間：2時間
- ◆最短実行時間：25分
- ◆教材構成：Webによる教材配信
- ◆テスト数：1 (ランダム出題)

法人営業入門コース

法人営業の心構えと基本の流れ、おさえておきたいポイントについて理解します。



「法人営業」という仕事に取り組むにあたり、意欲を感じる人もいれば、マイナスの先入観を持っている人も少なくありません。また、営業活動の基本的な流れを知らないと、計画があいまいで目標未達になってしまったり、案件は作れてもうまくクロージングできなかつたりと、成果に結びつけることが困難です。
 本コースでは、**現代の法人営業担当者**に求められている心構えと、**確実な成果に結びつけるための法人営業の行動法則**を学びます。

ねらい・特色

- ◆現代の法人営業に求められる心構えについて理解する。
- ◆シナリオ作りから、アプローチ、ヒアリング、提案、プレゼン、クロージング、次の案件につなげるアフターケアまで、営業活動の基本の流れを学ぶ。

カリキュラム

1. これからの法人営業に求められること
 - 1-1 法人営業とは
 - 1-2 法人営業の心構え
 - 1-3 会社が営業担当者に求める業績とは
2. 基本をおさえた営業の流れ(事前準備)
 - 2-1 年間の営業計画を練る
 - 2-2 事前準備(1)シナリオ作り
 - 2-3 事前準備(2)アプローチ アポイントをとる
 - 2-4 事前準備(2)アプローチ 訪問に備える
3. 基本をおさえた営業の流れ(訪問・商談)
 - 3-1~2 ヒアリング①②
 - 3-3~4 プレゼン①②
 - 3-5~6 クロージング①②
4. 基本をおさえた営業の流れ(アフターケア)
 - 4-1 アフターケア

受講対象者

新人・新任の営業担当者

監修

高城 幸司 氏

教材概要

- ◆想定学習時間：2時間
- ◆最短実行時間：29分
- ◆教材構成：Webによる教材配信
- ◆テスト数：1 (ランダム出題)