

# 三越伊勢丹ヒューマン・ソリューションズが実践する キャリア形成支援プログラム



ISETAN MITSUKOSHI HOLDINGS

向きあって、その先へ。

2016年6月

**1** ビジネスマナー/社会人としてのおつきあい

**2** 職場のコミュニケーション

**3** キャリアを広げる支援(百貨店の強み)

# 初年度 提供カリキュラム

This is japan  
企画

ラッピングの基本(美しく、スピーディーにラッピングするスキルを習得)

2H

進物の基礎知識と社会人のおつきあい (日本の文化のおさらい)

2H

感じの良い笑顔と所作(表情筋のトレーニング/美しい動作)

1.5H

ビジネスマナー

知識

守秘義務・個人情報保護法・ビジネスメールの基本

1H

動作

訪問のマナー・対応のマナー・名刺交換・ご案内・席次・物品の受渡し

1H

聴覚

感じの良い言葉使い・電話対応・傾聴・報告/連絡/相談

1H

視覚

身だしなみの基本・美しい姿勢とおじぎ・あいさつ・笑顔トレーニング

1H

基本研修

基本研修Ⅱ (三越伊勢丹のおもてなし・お客さまの気持ちを知る)

3H

基本研修Ⅰ (ルールとマナー・接客の基本・防災/防犯の知識)

3.5H

入職前研修 (出勤・退勤のルール・職務中のルール・契約について)

0.5H

## 2年目 提供カリキュラム

**傾聴**  
(相手の話をきくスキル)

**承認**  
(相手を大切に思っていることを伝えるスキル)

**質問**  
(相手の中にある答えを引き出すスキル)

コーチングのスキルを職場に活かす

各1H

コミュニケーション

聴き方

1.5H

クレームの初期対応  
(話の聴き方の基本)

話し方

各1.5H

結論から話そう  
(伝わる話し方の基本)

ここからスタート

1.5H

なりたい自分になるための  
自己分析

さわやかな自己主張  
(ストレスをためないために)

# 3年目 提供カリキュラム

キャリアの幅を  
広げる支援



百貨店の  
商品知識の  
学び方・接客の  
楽しさを学び  
ます

リビング・はじめの一步  
(タオル・寝具・インテリア)

リビング・はじめの一步  
(キッチン・食器)

各1H

紳士服・はじめの一步

婦人服・はじめの一步

婦人雑貨・はじめの一步

食品衛生の基本

VMDの基本 1.5H

潜在ニーズの聴きだし方 1.5H

カラーで楽しく商品提案 1H

食品クレーム対応の基本