

2018年4月5日

各位

会社名 株式会社 インソース
代表者名 代表取締役 執行役員社長 舟橋 孝之
(コード番号：6200 東証第一部)

2018年4月 インソース新作研修のお知らせ (2018年3月開発分)

**～新人向け Excel 研修や、高評価対応者に学ぶ電話対応研修など
12分野 21本の新作をリリース**

「働くを楽しくする」サービスを提供する株式会社インソース（本社：東京都千代田区、代表取締役執行役員社長：舟橋孝之、証券コード：6200、以下「当社」）は、3月に12分野計21本の新作研修をリリースしましたので、お知らせします。

◇「時代の変化を先取りするインソースの新作研修」とは◇

当社は、お客さまのニーズを先取りする研修を最速で開発することをミッションとしております。3月は、これから現場に配属される新入社員の効果的な教育を目的とした新人・若手分野における開発に注力いたしました。

また、サービス全般に対する世間の期待値の高まりとともに、近年実施が増加している電話対応において、さらなる品質向上を目指すプログラムを開発いたしました。

◇2018年4月 新作研修 (2018年3月開発分)

新人・若手分野	4本	働き方改革・生産性向上分野	1本
リーダー向け分野	3本	キャリア分野	1本
接遇・インバウンド関連分野	2本	思考力分野	1本
女性活躍推進分野	2本	中堅社員向け分野	1本
ハラスメント分野	2本	マーケティング分野	1本
業種別分野 (MR)	2本	提案力分野	1本

<新人・若手分野>

「『PCが苦手』な人が全体の2割を占める」ことが、「新人8大スキルアセスメントサービス」の実施結果より明らかになりました。OAスキル不足の要因として、操作スキル不足とともに、常識や相手目線不足により、指導に時間を要していることがあげられます。

現場指導の効率化と生産性向上に向けて、組織の常識や仕事の基本を学んだうえで、Excelによる作表の仕方を学ぶプログラムを開発いたしました。

■【仕事力向上OAシリーズ】Excel 研修 仕事の基本から表の作り方編 (1日間)

<https://www.insource.co.jp/oa/shigoto-excel-1day.html>

■【仕事力向上OAシリーズ】Excel 研修 仕事の基本から表の作り方編 (半日間)

<https://www.insource.co.jp/oa/shigoto-excel-halfday.html>

OA研修は数多くありますが、本プログラムはOAスキルからのアプローチではなく、仕事をするうえで常に考えていなければならない“相手目線”の重要性をまず伝え、それをExcelによる表の作成で実践していただきます。

<接遇・インバウンド関連分野>

サービス全般に対し、お客様の期待値は高まっています。当社では、過去15年間、電話応対品質調査を様々な業界・業種に対し実施してきました。この結果から、お客様の高い満足度を常に勝ち取る“高評価応対者”の特徴を分析し、高評価応対を実現するための手法を獲得するプログラムを開発いたしました。

■電話応対研修 高評価応対者に学ぶ編（1日間）

<https://www.insource.co.jp/setsugu/se-high-evaluation-1day.html>

■電話応対研修 高評価応対者に学ぶ編（半日間）

<https://www.insource.co.jp/setsugu/se-high-evaluation-halfday.html>

調査結果をもとに“高評価応対者”の特徴として、「安心を生み出す知識と演出」「お客様主体の徹底」「洗練されたクッション言葉の活用」「感謝を伝える終了挨拶」の4つを抽出しました。高評価応対の具体例を豊富に紹介しながら、効率よく高評価応対の特徴を学びます。また、演習を通して現場での実践を目指します。電話応対スキルのさらなる向上を目指すお客様、基本研修のフォローアップをご検討のお客様にお勧めです。

その他、「時代の変化を先取りするインソースの新作研修」は、以下よりご覧ください。

■2018年4月（3月開発分）新作研修

https://www.insource.co.jp/kyoiku/newrelease_1804.html

以 上

【お問合せ先】

株式会社インソース

<http://www.insource.co.jp/index.html>

（取材・広報に関して）

総務広報部（石川）

TEL:03-5259-0070

（研修・テキストに関して）

企画開発本部（新宮）

TEL:03-5259-0070