

キャプラン、デジタル・ナレッジ、ドコモgaccoが協業 内定者、新入社員向けeラーニング講座「接客接客マナー入門」提供開始

キャプラン株式会社（本社：東京都港区、代表取締役社長 森本宏一）と株式会社デジタル・ナレッジ（本社：東京、代表取締役社長：はが弘明）、ならびに株式会社ドコモgacco（本社：東京都港区南麻布、代表取締役社長：伊能美和子）は、キャプランが長年培ってきたビジネスマナーのノウハウを結集した「接客接客マナー入門」講座を動画で学べるeラーニング化し、10月31日（月）より法人向けに提供を開始いたします。

キャプランの研修部門である「Jプレゼンスアカデミー」は、日本の航空会社の高品質な“おもてなし”のノウハウを活かした研修事業を展開しており、これまで有名ホテルや国際空港、大手デパートなど6,000社以上での研修実績があります。また、従来の対面研修の効果を更に高めるため、eラーニングによる事前学習を組み合わせた「反転学習」を取り入れるなど、教育研修事業の拡充を図っています。

デジタル・ナレッジは、日本で初めてのeラーニングソリューション企業として、1995年より20年間に渡り、企業や教育機関でのeラーニング導入を支援してきました。eラーニング講座制作に関しても多数の実績があり、20年のノウハウをもとに、より教育効果の高い講座制作を行っています。

ドコモgaccoは、日本最大の大規模公開オンライン講座（MOOC※1）である「gacco®（ガッコ）」の運営を通じて、これまで25万人の会員に対し150を超える講座の提供をしてきました。企業等法人向けには、社内研修等の用途で利用できる受講者を限定した講座提供を行っており、法人受講者数は3万人を超えました。

そしてこの度、キャプランとデジタル・ナレッジ、ドコモgaccoの3社は、特に企業からのニーズが大きい「接客接客マナー入門」講座を動画で学べるeラーニング化し、法人向けに提供してまいります。

今回提供を開始する「接客接客マナー入門」は、主に内定者や新入社員などの接客接客未経験者を対象とし、受講者は社内外で同僚やお客様と円滑にビジネスを進めるために必要な基本的な知識、行動、ふるまい、心がけなどについて学ぶことができます。講師は、日本航空の客室乗務員として国内線・国際線で経験を積み、現在はキャプランで幅広い年齢層への企業研修を行うインストラクターが担当します。また、受講者の好きな時間・場所で講座を受けることができるよう、パソコンを始めスマートフォン、タブレットなどマルチデバイスでの受講に対応いたします。

今回の協業により、3社が研修内容や動画作成などお互いの強みを活かしたeラーニング研修を作成し、国内外の企業の人材育成を支援してまいります。

※1 MOOC: Massive Open Online Coursesの略。Web上で誰でも無料で参加可能な、大規模かつオープンな講義を提供し、修了者に対して修了証を発行する教育サービス。2012年より米国を中心として、主要大学および有名教授によるオープンオンライン講座として公開され、世界中から3,500万人以上が受講している。

■「接客接遇マナー入門」講座概要

講座名：「接客接遇マナー入門」

内容：相手との信頼関係を構築する基本を理解し、職場内外におけるマナーの重要性を学ぶ

【接客接遇マナーの基本編】（45分前後）

- ①人との信頼関係を構築するための基本
- ②相手に好感を持たれる電話対応の基本
- ③相手に信頼感を伝える接客動作の基本

【接客接遇マナーの応用編】（45分前後）

- ④お客様に信頼感を与える話し方、相手の心を開く話の聴き方
- ⑤顧客心理を理解して顧客満足度をさらに高める6つの顧客心理
- ⑥職場内コミュニケーションとプラスのストローク

講師：キャプラン株式会社 | プレゼンスアカデミー講師

課題：講座内容①～⑥に基づく選択式（択一式）テスト

修了条件：得点率80%以上

お問合せ：<教材の内容について>

◆キャプラン株式会社 HRソリューション事業本部 営業統括部

Tel: 03-5412-2722

<講座制作について>

◆株式会社デジタル・ナレッジ コンテンツサービス事業部 小松

Tel: 03-5846-2131

<gaccoでの提供について>

◆株式会社ドコモgacco 大谷・河村

Tel: 03-3456-8111

■（参考）各社概要

【キャプランについて】 <https://www.caplan.jp/>

貿易、航空、旅行業界を中心としたプロフェッショナル人材派遣・紹介サービス事業、日本の航空会社の高品質な“おもてなし”のノウハウを活かしたコミュニケーションマナー・グローバル・マネジメント研修事業、企業価値を最大化させるグローバルタレントマネジメントシステムの導入支援事業を展開するパソナグループの総合人材サービス会社。時代の変化に応じた高付加価値サービスを提供することで、いきいきと輝く未来を「創」造してまいります。

【デジタル・ナレッジについて】 <https://www.digital-knowledge.co.jp/>

『デジタル・ナレッジ』は、創業より20年にわたり「知識（ナレッジ）」をより効率的・効果的に流通させて受講者に届けること、そしてより良い知識社会の実現に貢献することをコンセプトに、『日本で初めてのeラーニング専門ソリューション企業』として、数多くの組織内研修部門、塾・スクール、高等教育機関に対し1200を超えるeラーニングシステムを立ち上げ、成功に導いて参りました。お客様と教育に関する夢と想いを共有しながら、私たちがお客様と受講者をつなぐ“学びの架け橋”となり、より良い教育を実現していく。——これを私たちの責任と捉え、先進の教育テクノロジー開発と最新の情報が集まる環境づくりに挑戦し続けています。

【ドコモgaccoについて】 <http://gacco.co.jp/>

『ドコモgacco』はドコモ教育事業の中核子会社として、日本初のMOOC講座「gacco」の提供をベースに、世代や地域を超えた人々がオンライン・オフラインを問わずに学び集う「gacco Style」を広く展開し、「知」を媒介としたコミュニティ作り、「知」の継承をサポートすることで、人類が持続的な成長と発展を遂げる新しい未来を築いていきます。

本件に関する報道機関からのお問い合わせ先

- | | |
|-------------------------------------|---|
| ◆株式会社パソナグループ
Tel: 03-6734-0215 | 広報室 藤本
Email: p.kohoshitsu@pasonagroup.co.jp |
| ◆株式会社デジタル・ナレッジ
Tel: 03-5846-2131 | コンテンツサービス事業部 小松
Email: content-service@dk-tst.jp |
| ◆株式会社ドコモgacco
Tel: 03-3456-8111 | ビジネスプロデュース事業部 大谷・河村 |