接遇応対研修　～基本編～

対象者：一般職員～中堅職員

1.研修の目的

住民満足を高める接遇とはどのようなものなのか、具体的なしぐさ、行動におとして確認し、相互の円滑なコミュニケーションを目指す。

2.研修内容

	内　容
9:00	**1.CSに基づく接遇**【講義】 ～住民が心地よいと感じる対応はどんな対応か～ 1）忘れられない応対 2）私たちが実践している事 3）感じが良いかどうか、決めるのはお客さま **2.CS接遇の心構え**【講義・個人ワーク】 ～住民は何を期待しているのか～ 1）組織やあなたへの評価は、ここで決まる 2）ノンバーバルコミュニケーションの重要性
12:00	3）好感度の高い言葉遣い
13:00	**3.正確に、更に深く理解するスキル**【講義・個人ワーク・ロールプレイング】 1）言葉に表れない思いをキャッチする 2）傾聴スキル 3）質問スキル 4）要望を把握するためには **4.正確に、わかりやすく伝えるスキル**【講義・個人ワーク・ロールプレイング】 1）相手の状態を観察する ● 相手の「聴く」態勢は整っているのか 2）会話の構造 ● 雑談から入る説明があってもよい ● 伝えたいことを明確に伝えるポイント ● PREP法／ホールパート法 3）積極的に使いたい言葉 4）好感度を高める少しの工夫 **5.電話応対のポイント**【講義・個人ワーク・ロールプレイング】 1）目に見えない応対の落とし穴 2）電話応対のプロが実践するポイントは **6.応対場面を想定して（ロールプレイング）** **7.まとめ**【講義】
16:30	● 行動目標の発表

接遇応対研修 ～窓口説明力向上編～

対象者：一般職員～中堅職員

1. 研修の目的

「なぜ言いたいことが正確に伝わらないのか」、「そもそも、伝わっているのかいないのかもわからない・・・」
窓口応対者の持つ不安や疑問は、スキルや言い回しの習得だけでは解消されません。住民感情を正しく理解し、窓口応対者の役割認識を統一することがポイントになります。窓口応対は「住民との協働作業」であるという基本理解を踏まえ、ロールプレイングを通して①ニーズ把握の方法と②わかりやすい説明の仕方の習得を目指します。

2. 研修内容

	内　容
9:00	**1. 窓口応対者に求められる役割と心構え** 【講義】 1）行政サービスの特徴と心構え 2）住民心情の理解 ～これからのCS応対に求められる姿勢とは～ 3）「説得」から「納得」へ ～3段階で納得感を醸成する～ **2. 住民の信頼感を醸成する** 【講義・ロールプレイング】 1）第一印象の重要性 2）信頼感を演出する要素 ～接遇マナーの再確認～ 3）ロールプレイング：オープニング ～実践とフィードバック～ ● 講師によるモデル提示 「感じの良いオープニング」、「ありがちなオープニング」 **3. 住民のニーズを正確に把握する** 【講義・個人ワーク】 1）スペシャリストよりプロフェッショナル 2）話をしっかりと聴く 3）≪自己チェック≫ 話をしっかりと「分類し整理する」
12:00	4）不明点を「補う」
13:00	**4. わかりにくい説明とは、どんな説明を指すのか** 【講義・個人ワーク】 1）「わかりにくい」事例の共有 2）≪自己チェック≫タイプ別分類 **5. わかりやすさの基本** 【講義・個人ワーク・ロールプレイング】 1）説明の基本 ● 相手との共通理解から入る ● 説明する項目を事前に認識する 2）相手が「受け容れ易い態勢」をつくる ● 意識付け、話し方、非言語コミュニケーション 3）相手の「わかりやすさ」のために ● 「会話の構成」・「文章」・「言葉」の工夫、「表現方法」の工夫、ツールを活用する **6. ロールプレイング** 【講義・ロールプレイング】 1）事例紹介 ～講師によるモデル提示～ 2）事例研究 ● 心情理解、説明すべき内容の確認、説明の工夫 3）ロールプレイング
16:30	**7. まとめと今後のアクションプラン** 【講義】

接遇応対研修 ～アサーティブコミュニケーション編～

1. 背景と概要

≪背景≫

「スピーディーに、都合に合わせて対応してほしい」と住民のニーズが多様化する一方、職員の業務量は増加傾向にあります。「誤解を受けやすい内容」や「要望に添えない対応の場面」では、住民を優先する意識と共に、感情的にならずに自分の要望を伝えたり、泣き寝入りせずに相手の理解を促すスキルが必要になります。
本研修では、接遇の場面でアサーティブスキルを活用し、「相手が受け取りやすい形で言いにくいことを伝える」方法を身につけることを目的とします。

≪概要≫

一般職員向け研修		管理職向け研修
① 接遇を実践する立場で、基礎を固める。 ② 言うべきことを相手に受け取りやすい形で伝えるスキルを知り、活用する。	ポイント	① 接遇を実践するだけでなく、指導する立場としても、理解を深める。 ② 言うべきことを相手に受け取りやすい形で伝えるスキルを、実践・モデル提示できる。
● 頻繁にある事例 ● 基本的な事例	活用事例	● 住民の不満を内包している事例 ● クレームになりやすい事例
● まずは押さえるべき「接遇の基本」を確認したうえで、アサーティブスキルを身につける。 ● 講義➡ペアロールプレイング	進め方	● 基本的な接遇マナーをどう伝えるか、具体的な事例を通して、身につける。 ● 講義➡ディスカッション・ロールプレイング中心 ● 後進指導者として押さえるべき視点の解説

2. 本研修の4つの特徴

【特徴1】 自分のコミュニケーションを知り、自己理解・住民理解につなげる内容

パッシブ・アグレッシブに陥りがちなコミュニケーションを意識的にアサーティブに変えることで、住民との相互理解につながる実感を得ることができます。

【特徴2】「できているつもり」の接遇を見直す内容

アサーティブなコミュニケーションに立ち返ることで、「こうするしかない」「しょうがない」という対応から、別な言い回しや対応スタイルを選択できることに気づくことができるようになります。

【特徴3】 事例研究とロールプレイングを繰り返す実践的な内容

普段の業務を連想させるようなフィット感の高い事例を活用しながら、研修終了後すぐに活用できる言いまわしや対応スキルをお伝えします。

【特徴4】 職員のモチベ―ションアップにつながる内容

具体的な対応スキルを習得することにより、職員のモチベーションアップにつなげていきます。また、職員の皆さまの普段の対応姿勢や心がけについても、積極的に承認していきます。

一般職員向け カリキュラム

1.研修の目的

「なぜ接遇のレベルアップが必要なのか」、住民満足＝CSを理解したうえで、普段の業務に必要な基本的な接遇スキルを「具体的な場面」に落として確認します。言うべきことを威圧的にならず協調的に伝える手法＝アサーティブスキルを活用しながら、お客さまとの協調的な接遇応対を身につけることが本研修の狙いです。

2.研修内容（3時間）

	内　容	詳細、得たい成果
3時間	**1.応対者に求められる役割と心構えとはなにか** 【講義・ディスカッション】 1）研修目的とマイ・ゴールの確認、グループ内での自己紹介 2）CS ～なぜ接遇のレベルアップが必要なのか 3）アサーティブにコミュニケーションをとる ① 自分のコミュニケーションスタイルを知る ② 協調的なコミュニケーションをとるためには	● 研修で得たい成果を、明確に意識するところからスタートします。 ● 日常的なマナーや接遇対応について、なぜ行うのか、CSの観点から必要性を確認します ● アサーティブコミュニケーションの根幹理念＝I'mOK YOU'reOK を理解し、その効果を認識することで研修全体に対するモチベーションアップを図ります。
	2.アサーティブな接遇基本スキルの確認 【講義・事例研究・ペアチェック・ロールプレイング】 1）第一印象の重要性 2）各シーンのあいさつ 3）嫌がられる態度・表情 4）住民が気にする身だしなみ 5）間違いやすい言葉遣い ～不快に感じる言葉をどう伝えるか～ 6）誤解を受けない電話応対の基本	● 住民に信頼されるかどうかは、早い段階で決まること、小さなマナーの積み重ねで決まることを認識します。 ● 住民から見て、どんな言葉が不快なのか、どんな態度だと誤解されやすいのか、対応場面に合わせて確認します。（否定語・命令語・難解な専門用語・表情管理・立ち姿） ● 【電話応対】 表情や様子の見えないコミュニケーションは、対面よりも配慮が必要になります。 特に意識が必要な点を説明します（復唱、声のトーン、スピード、言い換え）
	3.アサーティブに伝える 【講義・ペアロールプレイング・自己チェック】 1）相手に依頼をする 2）相手の要望を断る 3）理解しにくい内容を丁寧に説明する ③ 相手の理解度を確認しながら ④ ツールを活用しながら ⑤ 一方的ではない会話展開をしながら 4）アクションプランの設定	● 応対の多くを占める説明を、アサーティブなスキルを活用して実践します。 ● 伝える前に、①相手の理解度を確認するスキルを確認します。 その後に②順を追って伝える ③必要な部分と補足説明を効果的に伝える。 ● 難解な内容であればあるほど、その場の説明に頼り過ぎないことも大切なポイントです。ツールを効果的に活用するスキル、住民の集中力を持続させる言い回しを確認します。 ● 職場での実行宣言で終了します。

管理職向け　カリキュラム

1.研修の目的

トラブルになりやすい事例を想定し、「つい高圧的な物言いになってしまう」、「気圧されて言えなくなってしまう」という一方的なコミュニケーションから、言うべきことを相手が受け取りやすい形で伝える＝アサーティブなコミュニケーションに転換する方法を学びます。アサーティブなコミュニケーションを活用することで、接遇応対のみならず、職場の同僚や部下に対しても、言いにくいことを協調的に伝え、良好な関係を築くことができるようになります。

2.研修内容（3時間）

	内　容	詳細、得たい成果
3時間	**1.応対者に求められる役割と心構えとはなにか** 【講義・ディスカッション】 1）研修目的とマイ・ゴールの確認、グループ内での自己紹介 2）CS ～なぜ接遇のレベルアップが必要なのか 3）アサーティブにコミュニケーションをとる ① 自分のコミュニケーションスタイルを知る ② 協調的なコミュニケーションをとるためには	● 研修で得たい成果を、明確に意識するところからスタートします。 ● 日常的なマナーや接遇対応について、なぜ行うのか、CSの観点から必要性を確認します ● アサーティブコミュニケーションの根幹理念＝I'mOK YOU'reOK を理解し、その効果を認識することで研修全体に対するモチベーションアップを図ります。
	2.アサーティブな接遇基本スキルの確認 【講義・事例研究・ペアチェック・ロールプレイング】 1）第一印象の重要性 2）各シーンのあいさつ 3）嫌がられる態度・表情 4）住民が気にする身だしなみ 5）間違いやすい言葉遣い ～不快に感じる言葉をどう伝えるか～ 6）誤解を受けない電話応対の基本	● 住民に信頼されるかどうかは、早い段階で決まること、小さなマナーの積み重ねで決まることを認識します。 ● 住民から見て、どんな言葉が不快なのか、どんな態度だと誤解されやすいのか、対応場面に合わせて確認します。（否定語・命令語・難解な専門用語・表情管理・立ち姿） ● 【電話応対】 表情や様子の見えないコミュニケーションは、対面よりも配慮が必要になります。 特に意識が必要な点を説明します（復唱、声のトーン、スピード、言い換え）
	3.アサーティブな部下指導 【講義・ペアロールプレイング・自己チェック】 1）具体的に 2）褒める+叱る+褒める 3）普段から観察する 4）アクションプランの設定	● 部下の問題行動について、ダイレクトに叱責したり、遠慮して曖昧にせずに伝える言い回しを確認します。 ● 全否定にならない関わり方を習得します。 ● 【PNP法】 叱る前に部下の心づもりを促す言い回しを紹介します。語彙力と共に、表現力の重要性への気づきを促します。 ● 自分をよく理解してくれている人からの助言は受け取れるもの。問題行動のフィードバックだけではなく、普段からの観察とフィードバックの重要性をお伝えします。

接遇リーダー養成研修

対象者：中堅職員～管理・監督者

1. 研修の目的

接遇リーダーとして職場全体のCS(住民満足)向上を推進する立場にある方が、自らの接遇スキルを再確認した上で、職場全体のスキル向上を進めていくための手法を学ぶ。

2. 研修内容

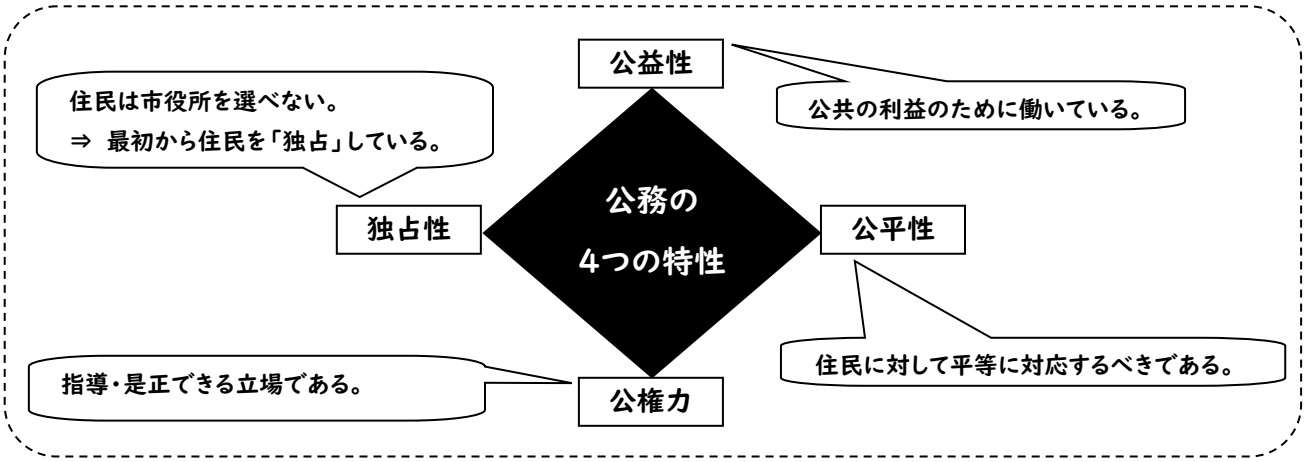
	内　容
9:00	**1. 職場での接遇スキルの現状確認と目指すべき方向** 【講義】 1）CS（住民満足）を高めることの重要性を整理する 2）職場での現状について把握する 接遇の現状を話し合い、「良い点」「改善すべき点」を挙げ、共有して頂きます。 **2. CSを支える基本マナーを振り返る** 【講義・個人ワーク・ロールプレイング】 1）接遇の基本マナー ● 表情、身だしなみ、立ち振る舞い等 ● 声、話し方、言葉遣い、敬語の使い方、聞き方等 2）具体的な場面での接遇応対 ● 来客応対のポイントと事例に基づく「来客応対」の流れ ● 電話応対のポイントと事例に基づく「電話応対」の流れ 来客応対、電話応対の一連の流れを、具体事例を基にしたロールプレイングで確認して頂きます。 自身が、自然な流れで行えているか、職場で自信を持って指導できるかが大切なポイントです。
12:00	
13:00	**3. 組織としていかに接遇能力を向上させるか** 【講義・個人ワーク・ロールプレイング】 1）自分の職場の課題を見つける 組織として取り組んで、うまくいかなかった対応を振り返り、今後自分の職場で接遇スキルを向上、定着させ、ホスピタリティマインドを育てるための方法を考え討議し、発表して頂きます。 2）接遇向上を推進する仕組みを考える（PDCAサイクル） 3）日常のコミュニケーションに組み入れる 褒め方、叱り方 ～上手なフィードバックの仕方～ 日常のコミュニケーションの中で、上手に褒め、伸ばすことが大切です。褒められて嬉しかった言葉集めのワークから、上手な褒め方や効果的な叱り方について、言葉のかけ方、タイミング、プロセスなどを研究します。 **4. まとめ 振り返り** 【講義】 1）アクションプラン
16:30	2）研修の振り返り

コンサルティング

接遇応対調査、報告会、フィードバック研修

1. 目的

自治体には民間企業にはない4つの特性があり（下記の図）、この特性に基づいた接遇を追求しないと意味がありません。



公平性や法令の順守のため、自治体での窓口対応は民間企業の窓口対応に比べ、住民の要望を全て聞き入れにくい、という難しさがあります。

つまり、本調査において、講師が『自治体の事情に精通し、公務員目線を把握しているか』が最大のポイントだと捉えています。言い換えれば、「デパート、ホテル等の民間企業ではどうなのか」よりは、『他市区町村・官公庁ではどうなのか』、『貴自治体としてどうすればいいか』を重要視しています。

弊社ではその点を追求するために、今までに自治体での接遇研修や現場でのコンサルテーションの経験を積んでまいりました。これらを弊社の最大の強みとして、ここに具体策をご提案申し上げます。

2. 接遇調査の全体像、流れ

1. 接遇調査
   - 窓口応対
   - 電話応対

⇒ 2. 報告会 ⇒ 3. フィードバック研修 ⇒ 4. 完了報告

職員の取り組み意欲、普段の心構えを汲み取った調査を！

職員の皆様に、調査＝「監視」や「住民のために我慢する」のように、マイナスイメージで受け止められると逆効果になりかねません。

また、調査では、出来ないことの指摘だけではなく、以下の2点を意識しながら進行します。

① 十分に意欲、心構えを承認した上で、改善ポイントをフィードバックする。

② どうしてそうするべきか理由を提示する。

3. 各項目の詳細

1. 接遇調査

目的：調査を実施することにより、接遇に関する「本来の（見えにくい）」問題点や課題を分析する。

期間：1～2ヶ月程度

対象：3課程度

調査方法

調査員1名による、

- 窓口応対の調査を実施する（オープンまたは覆面スタイル）。
- 電話応対の調査を実施する（覆面スタイル）。

窓口応対	電話応対
【調査項目（例）】 ・ マナー 1. 身だしなみ 2. 挨拶 3. 表情と態度 4. 言葉遣い 5. 行動 ・ コミュニケーション ～ヒアリングと説明力～ 6. 傾聴 7. ニーズ把握 8. わかりやすさ 9. ペース 10. 業務知識 ・ 環境づくり 11. 整理整頓 12. 個人情報管理	【調査項目（例）】 ・ マナー 1. 3リンタッチとクロージング 2. オープニング 3. 聞きとりやすい声 4. 言葉遣い ・ コミュニケーション ～ヒアリングと説明力～ 5. 傾聴 6. ニーズ把握 7. わかりやすさ 8. ペース 9. 対応時間 10. 復唱確認の活用

【報告書の作成】

① 調査概要
② 現状と分析
③ 課題と改善への提言

2. 接遇調査報告会

時期：接遇調査終了から1ヶ月後程度	時間：1時間程度

対象者：管理監督者、一般職員

◎　調査結果のご報告

調査の結果を報告し、良い点・今後のポイントを全員で共有することで、更なるCS向上へのポイントをご確認頂きます。

《内容》

1．窓口応対及び電話応対調査

1）調査概要説明

2）結果分析

3）所感

4）今後の対応についてのご提案

2．質疑応答

3. フィードバック研修

目的：報告会の内容を踏まえ、接遇の具体的な改善方法を提示し、実践を行う。

対象者：管理監督者、一般職員

時期：接遇調査終了から1ヶ月後程度	研修時間：2時間程度

【研修の流れ】

1．調査内容のフィードバック

① 出来ていることへの承認
② 努力に対する労い

① 住民感情を交えて解説
② 住民視点と職員視点のギャップ解説

2．改善方法の提示

① モデル提示しながら
② 良い例・悪い例を比較しながら
③ ちょっとした工夫を示しながら

3．目標設定

4. 完了報告

担当課への完了報告と今後に向けての話し合い

クレーム対応研修

対象者：一般職員～監督者

1.研修の目的

クレーム発生の要因を理解し、早期解決のための効果的な対応法を理解します。また、自職場の具体的な未然防止法を考え危機管理意識を養います。

2.研修内容

	内　容
9:00	**1.クレーム対応の基本** 【講義・個人ワーク】 ～住民サービスの満足度を高めるために、 クレーム対応のスキルアップの必要性を考える～ 1）クレーム対応に対する基本姿勢を確認する 2）迅速で的確なクレーム対応の必要性を理解する 3）個人目標の設定 **2.クレームの発生メカニズムを理解する** 【講義・個人ワーク・ロールプレイング】 ～クレームの発生要因と事例を知り、 知っておくべき対応法の基本を確認する～ 1）クレーム発生の要因 2）クレームと苦情の違い 3）基本サービスと付加サービス 4）他自治体の取り組み事例に学ぶ
12:00	5）振り返り
13:00	**3.ピンチをチャンスに変える対応法を身につける** 【講義・個人ワーク・ロールプレイング】 ～クレームの実例から原因を分析し、住民と職員の双方の 心理を理解した効果的な対応法を理解する～ 1）事例研究 2）住民心理を考える（含：タイプ分け） 3）対応法をロールプレイで確認する 4）振り返り **4.未然防止のための接遇スキルを磨く** 【講義・個人ワーク・ロールプレイング】 ～クレームの発生を未然に防ぐために、 コミュニケーションスキルの基本を確認する～ 1）信頼関係の築き方（身だしなみ・表情など） 2）相手の真意を汲み取る話の聴き方（傾聴） 3）誠意を伝える意見の伝え方 4）実習および振り返り **5.実行宣言** 【講義】 ～研修内容を振り返り、今後に向けて実行宣言を行う～
16:30	1）実行宣言（プレゼンテーション）

ハードクレーム対応研修

対象者：一般職員～監督者

1.研修の目的

クレーム発生時に二次対応を担当する方やクレーム対応の上級編を学びたい方を対象に、二次対応からハードクレームに発展させない手法とハードクレームが発生した場合に適切な対応法を習得します。

2.研修内容

	内　容
9:00	**1.ハードクレームの発生メカニズムを把握する**【講義・個人ワーク】 1） クレーム対応スキルの必要性を理解 2） 対応の難しかった事例（ハードクレーム例）の共有 3） 要因を分析 4） ハードクレームに発展するメカニズムを把握 5） 今回の研修に対する自分の課題を確認（個人目標の設定） **2.クレーム対応スキルを高める（二次対応の基本）** 【講義・個人ワーク・ロールプレイング】 1） 事例研究（こちらに不手際がある・相手の勘違い・無理な要求など） 2） 信頼関係の築き方（表情・挨拶・立ち居振る舞いなど） 3） 相手の感情を沈静（傾聴、共感） 4） 目的別タイプ分け（金銭・利益供給、自己主張タイプ等） 5） 必要な客観的な情報の把握法（5W2H1R）
12:00	6） 双方が満足する解決案を判断し、適切に対応（説明又は提案）
13:00	**3.ハードクレームの対応法を習得する**【講義・個人ワーク・ロールプレイング】 1） 7大要求とは？（相手の要求を把握） 2） 対応法のポイントとは？ ● 複数で対応（役割分担・録音、関係機関との連携・通報） 3） 悪質クレームの注意点 4） 他市の具体的な対策例 5） 関係法令の基本知識（公務執行妨害、職務強要、器物破損、暴行など） **4.交渉力を磨く**　【講義・個人ワーク・ロールプレイング】 1） 交渉術の基本（ゼロサム交渉とプラスサム交渉） 2） 説得話法の理解（納得を得る伝え方、マジックフレーズの活用） 3） BATNAの設定法（最も望ましい代替案） 4） 交渉実習＆振り返り **5.実行宣言**【講義】 1） 質疑応答
16:30	2） 実行宣言（プレゼンテーション）

交渉・折衝力向上研修

対象者：一般職員～監督者

1. 研修の目的

職場や住民、仕事上の関係者との交渉や折衝にあたって必要な心構え、事前準備などの重要性について理解し、上手な交渉のすすめ方を身につける。

2. 研修内容

	内　容
9:00 12:00	**1. 交渉・折衝力の必要性を考える**【講義・個人ワーク】 1）研修目的を理解する ● 交渉とは何か？ ● 過去の交渉体験（成功例と失敗例）の振り返り（グループワーク） ● 気づきの共有 2）個人目標の設定（得たい成果の確認） **2. 交渉の基本**【講義・個人ワーク】 1）交渉の流れ ● 事前準備⇒状況把握（傾聴）⇒合意への交渉⇒クロージング ● 納得した合意を得るための交渉のコツとは？ 《対住民対応》：住民心理に配慮して、自治体の対応に共感＆理解を得る 《内部折衝》：自案のメリットを論理的＆明瞭に伝える
13:00 16:30	**3. 合意を得る交渉術**【講義・個人ワーク・ロールプレイング】 1）Win-winの関係とは？ ● 信頼関係構築の効用 ● 傾聴の効果（合意確率を高める） ● 傾聴のポイント実習（正対・アイコンタクト・共感を示す） ● 実習＆振り返り 2）納得を得る説明の仕方（合意形成のスキル） ● 相手のタイプを見分ける ● 合意点の確認 ● 実習＆振り返り **4. 表現力の高め方**【講義・個人ワーク・ロールプレイング】 1）相手に伝わる意見や気持ちの伝え方 ● 言いにくいことを頼む話法（クッション言葉＋依頼形） ● 「NO」と言って断る話法（アサーションスキルの活用） ● わかりやすく状況を説明する話法（ロジカルシンキングの活用） ● 心理戦術の把握（Yes set.など） ● 実習＆振り返り **5. 実行宣言**【講義】 ● まとめ＆質疑応答 ● 行動プラン作成＆実行宣言

プレゼンテーション研修　～論理的説明力～

1. 研修の目的

対象者：一般職員～中堅職員

～限られた時間内で、聞き手に理解・納得を得て行動を促すために～

限られた時間内で、聞き手に理解・納得を得て行動を促すためには「話の組み立て方」、「ビジュアル表現の方法」、「話し方・態度」の3点が重要です。この研修ではこの3点に焦点を合わせ、実践を交えながら習得します。
プレゼンテーション能力（説明力）を身につけると、日常業務での相手への説明場面に有効活用できます。

2. 研修内容

	内　容
9:00	**1. プレゼンテーション能力の必要性**　【講義】 1）プレゼンテーションの目標の記載とグループ内での自己紹介 2）プレゼンテーションはリアルなコミュニケーション手段 3）プレゼンターとして最低限必要なこと **2. プレゼンテーションの流れと話の組み立て方**　【講義・個人ワーク・ロールプレイング】 1）流れの基本は三段論法 2）三段論法から詳細な技法へ　～ホールパート法、PREP法、時系列法～ 3）事例研究「話の組み立て方」～個人・グループ検討、ロールプレイング、講師解説～ **3. 効果的なビジュアル表現とは**　【講義・個人ワーク】 1）図解のメリット 2）「読ませる」より「見せる」工夫を！ 3）図解表現のポイント 4）事例研究「図解作成」～個人・グループ検討、講師解説～ **4. 好感度アップの話し方・立ち居振る舞い**　【講義・個人ワーク・ロールプレイング】 1）表現力豊かな話し方のポイント　～「強調」のためのテクニック～
12:00	2）能動的な立ち居振る舞いのポイント　～アイコンタクトとハンドアクションの重要性～
13:00	**5. プレゼンテーション資料作成**　【講義・グループワーク】 1）プレゼンテーション8つのステップ（グループワークの流れ） 2）グループ内プレゼンテーションと内容の共有化　～「事前課題」を基に～ 【以後、グループとして1つのプレゼン資料を作成する】 3）論理構造（三段論法、各種技法）の整理、下書き 4）ビジュアル化とブラッシュアップ 5）プレゼンテーションリハーサル **6. プレゼンテーション実践** 1）グループ別プレゼンテーション　～メンバー全員によるチームプレゼンテーション～ 2）相互評価、講師コメント　～良い点、改善点、質問～
16:30	**7. 総まとめ　～研修内容の振り返り～**　【講義】

アサーティブ・コミュニケーション研修

対象者：一般職員～中堅職員

1. 研修の目的

相手と自分の双方を尊重するアサーションスキルを理解し、Win－Winの人間関係づくりのための自己表現力を磨く。

2. 研修内容

	内　容
9:00	**1. アサーションの基本を理解する**　【講義・個人ワーク】 ～アサーションの基本的な考え方を確認し、3つのタイプへの対応法の理解を深める～ 1） アサーションとは？ 2） アサーション権 3） 自分の正直な感情に気付く 4） アサーション度自己チェックリスト **2. アサーションの実践法を知る**　【講義・個人ワーク・ロールプレイング】 ～相手を尊重しながら、自分の意見を率直に伝える表現のフレーム（DESC法）を学ぶ～ 1） 傾聴のポイント 2） 自己開示メッセージの伝え方（DESC法） 3） 客観的な意見の伝え方（PREP法） 【ロールプレイ実習】 ● 「無理な依頼をする」 ● 「NOと言って断る」 ● 振り返り
12:00	
13:00	**3. アサーションの自己表現力を高める**　【講義・個人ワーク・ロールプレイング】 ～アサーションをより効果的に実践するために、自己表現力を向上させる～ 1） 信頼感の高め方 2） メラビアンの法則 3） 言葉の選び方 4） 表情の重要性 5） ボディランゲージの効用 **4. アサーション実習**　【個人ワーク・ロールプレイング】 ～アサーションスキルを活用できるよう、自分の事例で実習し、スキルの定着を図る～ 【ロールプレイ実習】 ● 実習役、相手役、オブザーブ役の3名でロールプレイを行う ● 実習後、フィードバック ● 全体振り返り ● 質疑応答 **5. 承認力トレーニング**　【講義・個人ワーク・ロールプレイング】 ～Win－Winの人間関係づくりのために必要な承認力を養う～ 1） 自己重要感を満たす 2） ポジティブシンキング 3） 褒めることの効用 4） 褒め言葉をおくる＆受け取る
16:30	**6. まとめ**　【講義】

フォロワーシップ研修

対象者：一般職員～中堅職員

1.研修の目的

組織の中で、効果的なフォロワーシップを発揮できる人材となるために
1.上司の特性を把握し、上司を支え、チームがあげる成果への主体的貢献力を養う
2.フォロワーとして、前向きな思考を身につけ、困難な課題にも粘り強く取り組む力を身につける
3.自律的かつ主体的にまわりを巻き込む力を身につける

2.研修内容

	内　容
9:00	**1.リーダーシップとフォロワーシップを考える**　【講義・ペアワーク】 1）What if で考える ～リーダーに望む姿、フォロワーに望む姿～ 2）今、求められる組織の在り方とは？ 3）リーダーシップとフォロワーシップ 4）5つのフォロワータイプとは？ **2.上司をサポートするためのボス・マネジメント** 【講義・ペアワーク・グループワーク】 1）ボス・マネジメントとは？ 2）上司の視点で考える　～上司はあなたに何を望むのか?～ 3）上司の特性を把握しよう ～自分の上司に興味を持とう～ 4）自身の仕事の仕方を考える
12:00	
13:00	**3.フォロワーシップを発揮する「前向き思考」**　【講義・ペアワーク】 1）「前向き思考」がフォロワーシップで大切な理由 2）視点を変えると「可能性」が生まれる 3）「前向き思考」を身につけるために必要な姿勢 4）ヒト・モノ・コトを「前向き」に捉え、業務に活かす 5）誰にどんな仕事を任せるか？ **4.信頼を生み出す「コミュニケーション力 UP」** 【講義・ペアワーク】 1）コミュニケーション＝「聴く力」＋「話す力」 2）相手に信頼される「聴き方」とは？ ～ラポールの構築～ 3）ミラーリング・ペーシング・オウム返し 4）「報連相」に活かす「話す力」とは？ ～PREP 法～ **5.総括**　【講義・ペアワーク】 1）本研修で学んだこと ～明日からの自分を考える～
16:30	

アンガーマネジメント研修（基礎編）

対象者：全職員

1. 研修の目的

価値観の多様化、教育背景の違い、IT 技術の進化等に伴い、現代社会には多種多様な考え方と年代によって異なる「常識」が生まれています。その結果、そこに生きる誰もが日常的に「イライラストレス」を抱えながら生活をしているのが現状です。
この「イライラストレス＝怒り」は、公的サービスにおける対応力を損なうだけではなく、職場の人間関係にも大きく影響を与えます。
本研修では、怒りの感情と上手につきあい、業務において最高のパフォーマンスを提供するために、いま日本でも注目を浴びている心理トレーニング法「アンガーマネジメント」を学ぶことで、普段から「イライラストレス」に振り回されない自分をつくると同時に、職場内のコミュニケーション力を高め、組織活性化へと発展させます。

2. 研修全体像・特徴

＜私たちが現代社会にイライラしやすいのは・・＞

「価値観の多様化」
「雇用形態」「個性」が多様化。個人の価値観が自由に主張される時代となり、
自分と意見ややり方の異なる人材が周りにいる

「利便性の進化」
便利さに慣れ、今は「効率よく」「出来て当たり前」の時代に・・
すぐ出来ない、すぐ答えが出せないという結果は受入れがたい。

「忙しさが増えている」
少ない人数で多くの仕事をこなす生産性が求められる→仕事が増え心に余裕がない
→コミュニケーションの低下→ストレス（イライラ）が発生しやすい

＜POINT＞ 怒りは「わたし達人間が誰しももっている自然な感情（＝喜怒哀楽）の一つ

⇒日常生活において「イライラ」を感じない人はいない上、「イライラ」をなくすことも不可能

だからこそ、「イライラ＝怒りの感情」に振り回されない自分や組織をつくるためにも、「アンガー（怒りの感情）」を「マネジメント（上手にコントロールし、怒りで後悔しない 自分をつくること）」が非常に大切です。

そのために、怒りがわくメカニズムなどを学ぶと同時に、以下の事を様々なトレーニング法を通じて身につけます。

1） 普段から怒りにくい自分をつくる

2） いざ怒ってしまった時の対処方法

3. 研修内容

	内　容
9:00	**1. イライラストレスとは**　【講義・個人ワーク】 1） 何故私たちはイライラするのか？ 2） ストレス」と「やる気」の関係性　～ストレスは「スパイス」と認識する～ 3） あなたのストレス度は？ ～自己チェック～ 4） 組織におけるイライラストレスと生産性の関係 **2. アンガーマネジメントとは？**　【講義・個人ワーク・ペアワーク】 1） 怒ること/怒らないことのメリット・デメリット 2） 自身の怒りに目をむけてみよう 3） アンガーマネジメントの定義と歴史的背景 4） 問題となる 4 つの怒り方 **3. あなたは何にイライラしやすいのか？**【講義・個人ワーク】 1） 自分は何に怒りを感じやすいのか？ 2） 怒りが生まれるメカニズム
12:00	
13:00	**4. アンガーマネジメントテクニック**　【講義・個人ワーク・ペアワーク】 1） 普段から怒りにくい自分を作る 2） いざ怒ってしまった時の 3 つの対処法 ① 衝動のコントロール ■怒った時に絶対してはいけないこととは？ ■6 秒ルール ■6 秒をやり過ごすためのアンガーマネジメントテクニック ② 思考のコントロール ■私たちを怒らせているものの正体 ■3重丸で考える ■「べき」の境界線 ③ 行動のコントロール ■自分の力で変えられるのか?変えられないのか？ ■分かれ道で考える **5. アンガーマネジメントでチームビルディング**【講義・グループワーク】 1） 境界線ワークで価値観のちがいを認識しよう 2） アンガーマネジメントを職場づくりに活かすには **6. 総括**【講義・グループワーク】
16:30	• 本研修のまとめと質疑応答

アンガーマネジメント研修（応用編）

対象者：管理・監督者

1. 研修の目的

既にアンガーマネジメント研修の基礎を学んだ方を対象に、対人コミュニケーションに活かしていくための知識とコミュニケーションスキルを身につけ、「怒りを上手にコントロールし」→私たちをイライラさせやすい「自分と人との『違い』」を学び「効果的な接し方をする」→「『感情的ではなく』『上手に怒る』伝え方」が出来ることで、相手と win-win 関係構築を目指します。

2. 研修内容

	内　容
9:00	**1. アンガーマネジメント復習**　【講義・個人ワーク・ペアワーク】 1）アンガーマネジメントを学んでどう変わったか？ 2）アンガーマネジメントの復習 **2. 違いを知って効果的に接する男女脳コミュニケーション** 【講義・個人ワーク・グループワーク】 1）違いが分かればイラッとしない！男女で違うコミュニケーションスタイルとは？ 2）男性＝解決脳　女性＝共感脳 3）男性メンバーにイライラしないコミュニケーションの取り方とは？ 4）男性メンバーを効果的に褒める方法 5）女性メンバーにイライラしないコミュニケーションの取り方とは？ 6）女性メンバーを効果的に褒める方法
12:00	7）実践！相手が男性なら／女性なら どう伝えるか？
13:00	**3. 我慢しないが、感情的にも伝えない！win-win になるための** **アサーティブコミュニケーション**　【講義・個人ワーク・ペアワーク】 1）管理者として抱えやすい悩みとは？ 2）アサーティブコミュニケーションとは？ 3）何故、いまアサーティブコミュニケーションが必要なのか？ 4）あなたのアサーティブ度は？ ～自己チェックテストで確認しよう～ 5）アサーティブコミュニケーションの基本姿勢 6）相手に伝える時の心理的ポジション 4 類型 7）実践！win-win に導く伝え方 8）DESC 法で効果的な部下指導 **4. 質疑応答・総括**
16:30	

ファシリテーション能力向上研修

対象者：一般職員～監督者

1. 研修の目的

「長い時間をかけても結論がでない」「何も発言しない」などの問題を解決し、組織の活性化を図る会議や住民との会議などで必要なファシリテーションのスキルを身につけます。

2. 研修内容

	内　容
9:00 12:00	**1. ファシリテーションとは？**　【講義・個人ワーク】 ～ファシリテーションのスキルを実際に体験しながら、全体像を理解する～ 1）ファシリテーションの効用 2）事前課題の分析 3）個人目標の設定 **2. 基本スキルの確認**　【講義・グループワーク】 ～ファシリテーションの基本スキルとその活用法を学ぶ～ <4つの基本スキル> 1）話し合いの場を設計するスキル（プロセスデザイン） 2）対人関係のスキル 3）議論をかみ合わせるスキル 4）合意を形成するスキル
13:00 16:30	**3. ファシリテーション個人実習**　【講義・ペアワーク】 ～進行を妨げる「困ったチャン」対策をテーマに、意見のまとめ方や 板書の仕方など、ファシリテーションの基本を体験する～ 1）傾聴と要約スキルのポイント確認 2）個人実習（ひとり 15 分） 3）気づきの確認 4）個人の長所、要改善点のフィードバック **4. グループ実習**　【グループワーク】 ～事前課題のテーマに実際の進行に近い形で模擬会議を行い、応用スキルを養う～ 1）職場の問題点を明確にするフレームワークを使い、活用法を理解する 2）グループ実習（30分） 3）振り返り **5. グループ実習**　【講義・グループワーク】 ～研修を振り返り、各自今後のアクションプランを作成し、実行宣言する～ 1）自職場の課題を明確にする 2）改善のためのアクションプランを作成する 3）プレゼンテーション 4）まとめ

メンター（指導者）養成研修

対象者：メンター担当者（中堅職員、等）

1. 研修の目的

- メンター制度の概要・メンター制度が必要とされる背景等を理解し、メンターとしてのあり方・心構えを醸成する。
- 新規採用職員の状況に応じた教育・指導法、及びメンタリングに求められるスキルを理解し、習得する。
- 事例を基に、指導のノウハウを共有し、現場での応用力を高める。

2. 研修の概要及びポイント

【メンターとしてのあり方を整える】
① メンター制度及び導入背景の理解
② メンターの役割
③ メンターに求められる「意識・知識・技能」

【ワーク：ライフラインチャート】
メンターに求められる「他者への関心・自身の実績
・コミュニケーション力等を総合的に体感的に学ぶ。
■主な狙い・自身の簡単なキャリアの棚卸
・他者への関心/リスペクトを高める
・シェア時における傾聴＆質問の実践
・相手を理解することへの気づき

【新人指導に必要な意識・知識を学ぶ】
① 仕事の教え方
② 新人にもとめるもの
③ 面談の仕方

【メンターに求められるコミュニケーション力】
① コーチングスキル（質問・相手の思考整理）
② 承認/勇気づけ/伝達スキル

【事例で学ぶ】
① 同じ間違いをする・関係がぎくしゃくしてきた（仮）
② メンタルヘルスの基礎

【目標設定】
① 明日から意識する行動目標の立案

3. 研修内容（午前）

	内　容	詳細、得たい成果
9:00	**1.研修の目的と全体像** 【講義・グループワーク】 1）研修の目的 2）研修を有意義なものするための受講の心構え 3）アイスブレイク「グッド&ニュー」	• 研修の目的及び受講の心構えを理解し、研修を受講するにあたっての積極的な姿勢を醸成する。 • 「グッド&ニュー」では、24 時間以内に感じた良かったことを発表する。前向きな姿勢の醸成と心理的安全性を体感する。
	2.メンターとしての心構えと自信を構築する 【講義・グループワーク】 1）メンター制度の理解と役割の再確認 2）メンター制度の理解 3）メンター制度のメリット 4）ワーク「自身がメンティの時代のメンターの存在」 「あなたが描く理想のメンター像」 5）メンターの役割 6）自身のメンター度チェック 7）メンターに求められること 8）メンタリングのプロセス 9）ワーク 「ライフラインチャート」 • ライフラインチャートの作成 • ライフラインチャートのグループ内発表&質疑応答 • 当ワークでの気づきのシェア • 当ワークの狙いとフォロー 10）物事の捉え方について 「ABC 理論」「カラーバス効果」	• メンター制度を、導入された背景も含めて理解することにより、メンターという役割を担っていることの重要性を再確認する。 • 自身のメンティ時代を振り返ることにより、メンターの役割を再確認する。また理想のメンター像をシェアすることにより、より良いメンターになるための観点を磨く。 • メンターの役割、自身のメンター度、メンターに求められること、メンタリングのプロセスを学び、改めてメンターとしてのあり方を整える。 • ライフラインチャートとは、自分がこれまで過ごしてきた道筋を、自分が感じた「満足度・充実度」の高低によって1本の線で表現したもの。 • ワーク：ライフラインチャートの狙い ・ 簡単なキャリアの棚卸 ・ 物事の捉え方の重要性の認識 ・ 誰もが山あり谷ありであることの気づき ・ 他者への関心を高める ・ 人へのリスペクトを高める ・ シェア時における傾聴&質問の実践 ・ 相手をしっかりと理解することへの気づき。
12:00		

3. 研修内容（午後）

	内　容	詳細、得たい成果
13:00	**3.新人指導に必要な意識や知識を学ぶ** 【講義・グループワーク】 1） 新人への仕事の教え方 2） 新人の主体性を引き出す 3） 傾聴力と質問力 4） 面談の進め方 5） ワーク 「新人に求めること」 6） 状況に応じたサポートを提供する 「ティーチング・コーチング・カウンセリング」	• 新人指導に必要な意識・知識を学ぶ。 • 新人への仕事の教え方について、教える手順を再確認する。 • 新人を主体的な人材に育てるために、相手の状態や仕事への慣れ具合に応じて、「働きかけ方」に工夫を持たせることを学ぶ。 • 面談における「目的」と「実施時のポイント」を学ぶ。 • 「新人に求めること」をテーマに、個人ワークとグループシェアを行う。メンター同士のレベル感を少しでも整える。 • 状況に応じた指導法があることを認識し、明日への実践へとつなげる。
	4.指導に必要なスキルを学ぶ 【講義・ロールプレイング・グループワーク】 1） コーチング 2） ワーク 「1年後はどのような人材になっていたいか」 をテーマにコーチングのロールプレイングを行う。 3） 承認＆勇気づけ&伝達スキルを学ぶ 4） ワーク 「ほめられたい言葉」	• 指導に必要な知識として、コーチングを主として学ぶ。 • コーチングプロセスに沿ってロールプレイングを行い、体験的に学ぶ。 • 承認/勇気づけ/伝達におけるポイントを学ぶ。 • 「ほめられたい言葉」を個々人が抽出し、その抽出した言葉を使って、本人をほめるワーク。人によってほめられたい言葉が違うことを体感し、日常の観察の大切さに気付く。
	5.事例に学ぶ 【講義・グループワーク】 1） 事例研究 「同じ間違いをする・関係がぎくしゃくしてきた（仮）」を テーマとして、対策をグループにて検討する。 2） メンタルヘルス	• 事例に基づき、グループにて解決策を検討し、明日からのメンター活動への観点を得る。 • メンタルヘルスの入口である「いつもと違うに気づく」観点と対処法を学ぶ。
16:30	**6. まとめと目標設定** 【講義・個人ワーク】 1） 研修の振り返り 2） 行動目標の設定とグループ内実行宣言	• 本日の全体像を振り返る。 • メンターとして、今後意識していきたい行動を目標として定める。 • 目標に対する具体的アクションプランを定め、明日からの現場での実践に繋ぐ。

新規採用職員指導者（サポーター）研修

対象者：新規採用職員指導者

1. 研修の目的

新規採用職員の指導・育成に必要なOJT（ティーチング、コーチング）の基本、これらを支えるコミュニケーション技術など、ブラザー・シスターとして果たすべき基本的な役割を学ぶ。

2. 研修内容

	内　容
3時間	**1. 新規採用職員の早期育成が求められる背景** 【講義】 1）職場を取り巻く環境変化 ～職員負担の増加～ 2）育成に関する意識ギャップ ～新規採用職員／先輩・上司～ **2. 指導者としての役割を発揮するために** 【講義、体験実習、個人・グループ検討（事例検討）】 1）目指すコミュニケーションスタイルとは ● 先輩と新規採用職員とのコミュニケーションギャップ　～体験実習：ブラインドウォーク～ 2）事例研究 悪い育成事例の検討 テーマ：仕事を任せるとは？ ● 個人、グループ検討 ● グループ別発表、講師ポイント解説 3）新規採用職員を育成するために ～OJTの展開～ ① OJTの全体像 ～ティーチングとコーチングの使い分け～ ② 効果的なティーチング術 ～Know-Whyを追求しよう～ ③ 意欲・能力を引き出すために ～褒め方・叱り方を交えて～ ④ コーチングの展開 「傾聴術」 積極的傾聴 「質問術」 オープンクエスチョン、クローズドクエスチョン 「承認術」 Iメッセージ **3. まとめ** 【講義】 1）OJTを効果的に行うためのステップ ～職場の理解・協力が不可欠～ 2）研修内容の振り返り

議会答弁対応研修

対象者：管理者

1. 研修の目的

議員からの質問に対して、「意図、背景、内容を理解した」うえで、「当該団体（県、市町村）の見解をまとめ」、「質問された議員、傍聴されている住民の方、その他すべての関係者に分かるように伝えることが出来る」能力を養う。

2. 研修の全体像

「意図、背景、内容を理解する」

① 質問者は何を要求しているのか
② 最初の言葉だけでは意図は図れない
③ 意図を掴めないと見当違いの答弁になる
④ 絶対確認事項に漏れはないか
（答弁者は誰か等）

「当該団体（県、市町村）としての見解をまとめる」

① 出来るだけ関係部署が集まってヒアリングに行く
② 言うべきことは言う
③ 議員に配慮する
④ 過去答弁との整合性を図る
⑤ 出来ない理由探しではなく、前向きにかつ明確に
⑥ 答弁書の型を知る
⑦ 答弁用語を知る
⑧ 答弁者の立場で考える（首長のスタンスは何か）
⑨ 質疑か、質問か ／ 本会議か委員会か

説明責任を果たす

「すべての関係者に分かるように伝える」

演習：答弁書添削⇒質問要約⇒回答作成⇒模擬答弁
① 質問者の質問を要約する
② 言葉を統一する（体裁を整える）
③ 専門用語が多い、前段が長い、くどいなどNG
④ 専門用語が必要な際には注釈を入れる
⑤ 訊かれたことに答える
⑥ 想定問答集は広く拾い、検索性のあるもの
⑦ 読みやすい、聞きやすい、分かりやすいが肝心

その他、留意事項

① 答弁書作成フロー
② チェックリスト
（通告書確認時、ヒアリング時、答弁書作成時）

3. 研修内容

	内　容
9:00	**1. 研修の目的及び全体像の共有**　【講 義】 **2. グループワーク** 議会に関する業務で、これまでに起こった事象（良いことも改善すべきことも一切を含む）を共有します。 事象から問題認識⇒問題共有を経て、具体的な問題意識を持って頂いた上で、午後からの座学と演習に入ります。 グループワークの進め方説明⇒意見の洗い出し⇒意見貼り付け⇒意見をグルーピング⇒議論⇒問題発見・認識⇒対策⇒全体発表⇒質疑応答（講師からの質疑含む） 当日の流れによりますが、午前中のグループワーク終了後に前倒しで座学を始めていく予定です。演習の時間に余裕を持たせることが狙いです。
12:00	
13:00	**3. 答弁書作成及び答弁に必要な知識技術**　【講 義】 1）関連部署の連携 2）参考 議員へのヒアリング 3）上司報告 4）答弁書素案作成、チェック、承認 5）本会議当日 6）答弁書作成に関する8つの留意点 **4. 答弁書作成及び答弁に必要な知識技術 ～実践編～**　【講 義】 1）質疑への答弁 2）本会議と委員会の違い 3）答弁書案は答弁者をイメージして作成する 4）あらゆるケースに応じた答え方を知る 5）NGな答弁書 6）質問の要約 **5. 演習** 1）改善すべき答弁書をみて、問題点と改善例を示す 2）質問を要約する 3）質問に対する回答（答弁）を作成する 4）模擬答弁 **6. まとめ**　【講 義】
16:30	