

接客対応研修 ～基本編～

1. 研修の目的

対象者：一般社員～中堅社員

顧客満足度を高める接客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に基づく接客 【講義】 ～顧客が心地よいと感じる対応はどんな対応か～ 1) 忘れられない対応 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
12:00	2. CS接客の心構え 【講義・個人ワーク】 ～顧客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 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. 電話対応のポイント 【講義・個人ワーク・ロールプレイング】 1) 目に見えない対応の落とし穴 2) 電話対応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

接客対応研修 ～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」と顧客のニーズが多様化する一方、社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、顧客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、接客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》

一般社員向け研修		管理職向け研修
① 接客を <u>実践する立場で、基礎を固める。</u> 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 接客を <u>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。</u> 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、 <u>実践・モデル提示</u> できる。
● 頻繁にある事例 ● 基本的な事例	活用事例	● 顧客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「 <u>接客の基本</u> 」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	● 基本的な接客マナーをどう伝えるか、 <u>具体的な事例を通して、身につける。</u> ● 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・顧客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、顧客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」の接客を見直す内容

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】 社員のモチベー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、社員のモチベーションアップにつなげていきます。また、社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。

一般社員向け 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」、顧客満足＝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、<u>なぜ行うのか、CSの観点から必要性を確認します</u> ● アサーティブコミュニケーションの根幹理念＝<u>I'm OK YOU're OK</u>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) 顧客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	● 顧客に信頼されるかどうかは、早い段階で決まること、<u>小さなマナーの積み重ねで決まることを認識します。</u> ● 顧客から見て、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、<u>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)</u> ● 【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(<u>復唱、声のトーン、スピード、言い換え</u>)
	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、<u>①相手の理解度を確認するスキルを確認します。</u>その後<u>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。</u> ● 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、顧客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、接遇対応のみならず、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＝<u>I'm OK YOU're OK</u> 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) 顧客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対応の基本	● 顧客に信頼されるかどうかは、早い段階で決まること、<u>小さなマナーの積み重ね</u>で決まることを認識します。 ● 顧客から見て、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、<u>対応場面に合わせて確認</u>します。<u>(否定語・命令語・難解な専門用語・表情管理・立ち姿)</u> ● 【電話対応】 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<u>(復唱、声のトーン、スピード、言い換え)</u>
	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。 ● <u>全否定にならない関わり方</u>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、<u>普段からの観察とフィードバックの重要性</u>をお伝えします。

接遇リーダー養成研修

対象者：中堅社員～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(顧客満足)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(顧客満足)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。
16:30	4. まとめ 振り返り 【講義】 1) アクションプラン 2) 研修の振り返り

クレーム対応研修

対象者：一般社員～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】 ～顧客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) 振り返り
12:00	
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、顧客と社員の双方の 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) 顧客心理を考える(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～ 1) 実行宣言(プレゼンテーション)
16:30	

交渉・折衝力向上研修

対象者：一般社員～監督者

1. 研修の目的

職場や顧客、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	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）
12:00	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？ 《対顧客対応》：顧客心理に配慮して、顧客対応に共感&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	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
16:30	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：一般社員～中堅社員

～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～
12:00	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～ 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：一般社員～中堅社員

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
12:00	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」
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. 承認カトレーニング 【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】

アンガーマネジメント研修（基本編）

対象者：全社員

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
12:00	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
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 ■私たちが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
16:30	6. 総括 【講義・グループワーク】 ・ 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」→私たちが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！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 7) 実践！相手が男性なら／女性なら どう伝えるか？
12:00	
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：一般社員～中堅社員

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顧客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	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
12:00	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	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
16:30	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（中堅社員、等）

① 研修目的

- 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。
- 新規採用社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）

【目標設定】

- ① 明日から意識する行動目標の立案

③-1. 研修内容(午前)

	概要(午前)	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」「カラーパス効果」	・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		

③-2 研修内容(午後)

	概要(午後)	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りたいか」 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。
	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。
16:30		

ハラスメント防止研修

対象者：管理・監督者

1. 研修の目的

社会問題化しているパワーハラスメントをはじめとした「ハラスメント」について、概要を理解し、各職場においてあらゆるハラスメントを発生させない方法を習得するとともに、自らが加害者・被害者とならないための意識熟成を促す。

2. 研修の特徴

体験参加型の研修です。個人ワーク（演習）やグループ討議を多用することで積極的な受講態度を促し、研修の中で考え、話し合うことで気づきや学びを深めます。

- ① ハラスメント防止に取り組む必要性と正しい知識の理解を深めます。ハラスメントの相談を実際に受けている立場から事例の紹介や対策を実践に役立つよう解説いたします。
- ② ハラスメント防止には欠かせないコミュニケーションスキルであるアサーションを体験的に学んでいただきます。

3. 研修内容

	内 容	詳細、得たい成果
3時間	1. ハラスメントの理解と対策 【講義・個人ワーク・グループ討議】 1) ハラスメントに対する意識の確認 2) なぜハラスメントが起こるのか 3) ハラスメントが与えるダメージ 4) 防止対策	● どのようなことがハラスメントにあたるのか、参加者自身に改めて考えてもらい意識の確認を行う。 ● ハラスメントとそれによるダメージ及び対策などの講義を通して理解を深める。
	2. アサーション 【講義・演習】 1) アサーションの理解 2) アサーション権 3) アサーションスキル	● 自分も相手も尊重するコミュニケーションであるアサーションについて、演習を交えながら体験的に学ぶことにより、ハラスメント防止における具体的スキルを身につける。
	3. 質疑応答とまとめ 【講義】	

パワーハラスメント防止のためのアンガーマネジメント研修

対象者：中堅社員、管理監督者

1. 研修の目的

昨今、職場でのパワーハラスメントが大きな社会問題になってきている現状を踏まえ、パワーハラスメントとは何かを理解し、良好な人間関係を構築して安全・安心な職場環境で仕事に集中するための手段として、アンガーマネジメントを学びます。怒りの感情をコントロールする技術、怒りの連鎖を断ち切る方法をパワハラ防止に活用することを目的とします。

2. 研修の全体像、特徴

【1. パワーハラスメント】

パワハラが生まれる原因や傾向の分析、指導とパワハラの違いなど、パワハラの現状を知る。

【2. アンガーマネジメント】

怒りのメカニズムを理解し、衝動・思考・行動3つの暗号により、怒りをコントロールする方法を習得す

【3. パワハラ防止のために】

パワハラ防止のためのアドバイス、具体的な事例を使った事例研究。応用できるテクニックの紹介。

その結果

1. パワハラが相手の尊厳を傷つけ、職場環境を悪化させるものであることが認識できる。
2. 怒りで後悔することがなくなり、怒りの連鎖を断ち切ることができるようになる。
3. アンガーマネジメントの技術を活用することで、パワハラを防止する助けになる。

3. 研修内容

時間	概要	詳細、得たい成果
9:00	1. 研修の目的と全体像 【講師解説】	● パワハラは職場の人間関係のストレスの大きな原因であり、より働きやすい職場環境を作るためにパワハラについての理解を深め、アンガーマネジメントを通して怒りの感情と上手に付き合う方法を学び、パワハラ防止に役立てるための研修として取り組んでもらう。
12:00	2. パワハラとは 【講義・グループ討議】 1) パワハラとは、パワハラが生まれる原因 2) 指導とパワハラの違い 3) 自治体におけるパワハラの特色 4) パワハラのない職場環境を目指す	● パワハラとは具体的にどういう状態を言うのか、グループ討議・発表してもらい、講師からのコメントで定義を伝える。 ● 本人は指導しているつもりでも、受け手はパワハラと捉えていることに、参考データを提示することで気づいてもらう。 ● 自治体におけるパワハラは一般企業とは違った特徴があることを認識してもらう。 ● パワハラ防止対策の今後の展望を解説し、怒りの感情と上手に付き合うためのアンガーマネジメントを身につける必要性を伝えて次の講義に繋げる。
13:00	3. アンガーマネジメントによる感情のコントロール 【講義・グループ討議・個人ワーク】 1) 怒りの感情とは、怒ることのメリット、デメリット 2) 暗号①衝動のコントロール 3) 暗号②思考のコントロール 4) 暗号③行動のコントロール	● まず怒りのメカニズムを理解してから、3つの暗号に従って怒りと上手に付き合う方法を身につけていく。 ● ①衝動のコントロールでは、怒りの気持ちを冷静にとらえるテクニックを伝える。 ● ②思考のコントロールでは受け止めた怒りをどう意味づけるかについて伝える。 ● ③行動のコントロールでは、怒り時の行動を4つに整理する方法を伝える。3つの暗号を理解し、実践することで怒りの連鎖を断ち切る事が出来ることを学んでもらう。
16:30	4. パワハラ防止のために 【講義・グループ討議】 1) 普段からの人間関係を大事にする 2) 指導者が知っておきたいパワハラ防止のコツ 3) パワハラを受けないためのコツ	● パワハラ防止のためのアドバイスを、人間関係の構築の仕方、指導者の立場で防止するためのコツ、自分がパワハラを受けないためのコツの3つのパートに分けて伝える。 ● 具体的な事例でパワハラへの対処の仕方を検証し、それぞれのケースで活用できるアンガーマネジメントのテクニックを紹介し、実践に生かせるようにする。

OJT・部下育成研修

対象者：監督者、次期監督者

1. 研修の目的

OJT（仕事の任せ方、ティーチング、コーチング、等）の技術や職場内コミュニケーションをベースに、部下育成の基本を学び、人材育成を通じて職場を活性化させることを目指します。

2. 研修内容

	内 容
9:00	開講 オリエンテーション 1. 職場を取り巻く環境変化【講義】 1) 職場を取り巻く環境変化 2) 危機意識とチェック体制の形骸化 3) マネジメントの大局とは ～職場内コミュニケーションの重要性～ 4) 育成に関する意識調査（部下・後輩／上司・先輩） 2. OJT・部下育成の全体像・イメージの把握【講義、個人・グループワーク】 1) リーダーシップとは 2) 職場に見られるコミュニケーション不足例と欠けている視点 3) “悪い”育成事例から学ぶ ● 個人・グループ討議 ● グループ別発表 ● 講師ポイント解説 12:00 4) 映像事例『これが育ての極意だ!』～部下育成のイメージをつかむ～
13:00	3. OJT・部下育成の整理・体系化【講義、個人・グループワーク、ペアワーク、ロールプレイング】 1) まずはコミュニケーションの充実から 2) OJT【オン・ザ・ジョブ・トレーニング】の現状 3) OJTを円滑に進めるために ～こうするともっと良くなる!～ ① 従来型OJTと相互啓発型OJTとの違い ② OJTの全体像 ～ティーチングとコーチングの使い分け～ ③ 効果的なティーチング術 ～Know-Whyを追求しよう～ ・ 事例、ロールプレイングを交えて ④ 部下の能力を引き出すために ～褒め方、叱り方を交えて～ ⑤ 効果的なコーチング術 ・ 事例、ロールプレイングを交えて 4) こんな時どうする？ ～部下・後輩の非効率な仕事の事例～ ● 個人・グループ討議、発表、講師ポイント解説 4. まとめ ～研修内容の振り返り～【講義】 16:30

閉講

マネジメント力向上研修 ～組織運営と部下育成～

対象者:管理・監督者

1. 研修の目的

～マネジメントの基本を学び、組織運営と部下育成のレベルアップを図る!～

管理監督者として必要な意識(心構え)、知識を身につけるとともに、組織の目標達成に向けた効率的なマネジメントについて学ぶ。また、部下育成の重要性について認識を深め、職場で効果的な指導を実践できるよう必要な知識、スキルを学ぶ。

- (1) 管理監督者として、効率的な組織運営をすることができるようになる。
- (2) 部下育成に必要な知識・スキルを理解する。

2. 研修内容

	内 容
9:00	1. 効率的な組織運営のために① ～マネジメント編～ 【講義】 1) マネジメントとは何をするのか? 2) 求められるマネジメントの役割 ～職場の規律を守り、業務のムダをなくす 3) 業務改善がどれだけ、どのように進んでいるかを見える化する 2. 効率的な組織運営のために② ～リーダーシップとフォロワーシップ編～ 【講義・個人ワーク】 1) リーダーシップとは何か? 2) フォロワーシップとは何か? 3. 自分自身のマネジメントレベルの把握 【講義・個人ワーク】
12:00	● 上司としてのあり方や仕事の仕方について、現状どのようなレベルなのかを自己評価する
13:00	4. 組織力アップのための部下育成 【講義・ペアワーク】 1) 部下育成の心構え 2) 部下の指導・育成能力を高める 3) コーチング・スキル、ティーチング・スキルを修得する 4) OJTの進め方 ～ペア実習(上司役と部下役)～ 実習①:部下から仕事上の相談をされたとき、どうコーチングを行うか? 実習②:部下から報告を受けたとき、どうコーチングを行うか? 5. 組織力アップのためのモチベーションマネジメント 【講義・ロールプレイング】 1) 部下のモチベーションマネジメントにおける係長のあり方(心構え) 2) 心理学からモチベーションを学ぶ 3) 褒める技術・叱る技術の習得 ～ロールプレイング:こんな部下がいたら…～ 6. 効果的な部下育成方法の習得～事例研究 【講義・グループワーク】 1) 若手社員の育成 2) 年上部下の育成 3) 指示命令に従わない部下の育成 7. 総まとめ 【講義】 1) 目標の実現レベルの確認 2) 今後の実施事項を考える 3) まとめ
16:30	

リーダーシップ研修

1. 研修の目的

対象者：管理・監督者

管理・監督者として発揮すべきリーダーシップとは何か、について理解し、そのリーダーシップを発揮するために必要な心構えとスキル、ノウハウを学ぶ。

2. 研修内容

	内 容
9:00	1. 周りからの期待を考える 【講義】 組織から期待されていること、部下から期待されていることを考える 2. リーダーシップとは何か? 【講義・個人ワーク】 1) リーダーシップの高い人といったら、誰が思いつくか?何故その人のリーダーシップが高いと思うのか?などのテーマに基づき議論をする 2) リーダーシップとは一般的にどのようなことを理解する。 (リーダーシップとは、周りにより影響を与え、より良い方向への行動を促せる力) 3) リーダーシップ論を理解する(PM理論、SL理論、コンティジェンシー理論など) 3. 事例研究 【グループワーク】 1) 上位者が話していることを真剣に聞こうとしない部下のケース 2) 部門間の協力を取ろうとしてない部下のケース
12:00	
13:00	4. リーダーシップを高めるための仕組み① ～自部署の方向性を示す～ 【講義・個人ワーク】 1) 自部署の使命を明文化し、部下に語る。 2) 自部署の3年後のビジョン(中期目標とありたい姿)を明確にし、部下に語る ※ワークシートを用いて、実際に職場で活用できるレベルで 「自部署の使命」と「ビジョン」を明確にする。 5. リーダーシップを高めるための仕組み② ～重点課題を明確にする～ 【講義・個人ワーク】 1) 自部署の使命とビジョン及び外部環境・内部環境の変化から自部署で取り組む単年度の重点課題を決める。 2) 重点課題から目標を設定する。 ※ワークシートを用いて、実際の職場で活用できるレベルで 「重点課題」を明確にする。 6. リーダーシップの源泉 ～リーダーシップを高める心構えとは～ 【講義・個人ワーク】 1) リーダーシップを高めるためのいくつかの考え方・行動の仕方を理解する。 ※「心は言葉によって作られる」、「プラスの発想をすることの大切さ」、「部下にない視点を与える」、「自分を律する(他責にしない)」、「失敗から学ぶ」など。 7. 研修の振り返り&今後の行動宣言 【講義・個人ワーク】 1) 本日の研修を振り返り、今度どんなことに取り組んでいくのかを決める。 2) それを継続して取り組んでいける仕組みを考える。
16:30	8. 講師講評 【講義】

コーチング研修

対象者：管理・監督者

1.研修の目的

部下の存在を認め、能力・可能性・やる気・行動を引き出していくためのコーチングの技法を学ぶ。

2.研修内容

	内 容
9:00	1.できるリーダーとできないリーダーのコミュニケーションの取り方を比較する 【講義】 1) 出来るリーダーと出来ないリーダーのコミュニケーションの取り方の違い
	2.部下育成のためのコーチング 【講義・個人ワーク】 1) 部下にとってリーダーはコーチたるべき 2) コーチングとは 3) コーチングとティーチングを使い分ける
12:00	3.コーチングの聴くスキル 【講義・個人ワーク】 1) 反復・要約のスキル 2) 否定せず受容する 3) 共感のスキル
13:00	4.質問力を強化する 【講義・ペアワーク・グループワーク】 1) 質問の有効性 2) 質問のさまざまなスキル ● チャンクダウン(物事を具体化する) ● メタモデル(真意を引き出す) ● スケーリング(主観的評価でレベルを判断する) ● デイソシエーション(客観的、第三者的に発想し、アイデアを引き出す) ● 比較質問(比較して本質を探る) ● ビジュアライゼーション(絵を描き、情景を明確にする) 3) やってはいけない質問
	5.部下の問題解決を促すコーチング 【講義・ペアワーク】 1) 部下から相談を受けた場合に取りべきコーチングを学ぶ
	6.研修の振り返り&今後の行動宣言 【講義・個人ワーク】 1) 本日の研修を振り返り、今後どんなことに取り組んでいくのかを決める 2) それを継続して取り組んでいける仕組みも考える
16:30	7.講師講評 【講義】