

企業内研修一覽

2021-22年

令和3年度版



JMIA 日本マネジメント協会

「2021年以降の研修のあり方について」

～“with コロナ”社会への対応～

2020年春に発生した新型コロナウイルスの勢力は凄まじく、当初の予想をはるかに超えて、冬季を迎える現在も止まる気配を見せずに猛威を振るっています。

春季には、感染拡大防止のために人の集団形成を避けようと、行事やイベントの開催中止が相次ぎ、集合研修もほぼ100%開催見合わせとなりました。弊社もその事由を理解し、主旨へ賛同し、応急措置として自己啓発に振り替えたり、動画付きテキストをリリースしたり、リモート研修形式を採用したりして、さまざまな対応を致しました。なるべく目先の研修を消化しようとしていたのです。

なぜなら集合研修には、組織人材教育の中心であるOJTを補完するという極めて重要な役割があるからです。集合研修を中止することは旅行やレジャーを取り止めることとは重みが違うということです。

一方、もしも延期や中止などで、集合研修を実施しない期間がそのまま長引くことになるならば、組織の人材育成が滞り、組織の成長と存続に悪影響が出てしまう、と懸念もしていました。

そして今、冒頭に述べたように新型コロナウイルスは終息する気配がなく、組織や業界によってはテレワーク・時差出勤・リモートコミュニケーション等が常態となっています。明らかに社会が変わった今後は、ますますこのような就業形態が主流となっていくことが容易に想像できます。

こう考えると、もし新型コロナウイルスが劇的に終息したとしても、働き方の変化を理由に、令和元年までのような従来型集合研修を当たり前のように実施する日々は、もう二度と戻って来ないのではないかとすら思えます。

それでも人材育成は組織存続に欠かせない管理部門の最重要事業ですので、必ず実施しなければなりません。

であれば、これまで集合研修が担っていた部分を新しい何かに任せる必要があると気づきます。意図して過去の常識や習慣から脱却したwithコロナ社会の新しい教育のカタチを導入しなければなりません。

その先駆的な例が、すっかり市民権を得たオンラインでの「リモート研修」です。

実は春季までは、弊社は「リモート研修」を集合研修のスペアであり次善策だとしか考えていませんでした。ところが今や事情と社会の変化に応じて考えを改め、「集合がダメだからリモートで」という固定概念を取り払い、本書に掲載しているほぼすべての研修を「リモート研修」でも「集合研修」でも十二分に期待効果が得られるプログラムに作り替えています。

2021年からはコロナに関係なく、研修のねらいや目的に応じて「集合研修」や「リモート研修」を任意で選ぶようになっていくことでしょう。

以上を踏まえた上で、本書をご一読いただき、次年度研修開催計画のご参考にお役立てくだされば幸いに存じます。

2020年11月

株式会社日本マネジメント協会

代表取締役 森脇 豊

JMI の研修サービス一覧

研修スタイル名	特徴・特長
i 集合研修	集合、リアルタイム。 いわゆる従来型研修。人的交流やグループワークの多用により、グループダイナミクスが体感できる。その効果は歴史と実績が証明済み。 JMI 集合研修の3原則 <集合の必要性の原則> 集合研修とは、集合でなければならない研修のみを指す。グループワークの必要性が無い、少ないのであれば集合という形態にこだわらない。 <必要最小限の原則> 集合研修を実施の際には、教材・資料の数量や、プロジェクト・スクリーン・マイクなど教具の使用頻度は必要最小限に留める。 <コロナウイルス対策＝社会的常識の原則> ・ソーシャルディスタンスの確保 ・教室の窓やドアの開放等、換気の実施 ・アルコールによるこまめな除菌や手洗い、うがいの奨励 ・講師、受講者はシールドやマスクを着用 ・事前打合せは原則としてリモートで行う
ii リモート研修	非集合、リアルタイム。 zoom などを利用しオンラインで双方向通信する。開催中止のリスクが少ない上に、IT 機能を活用してアナログにはない劇的な効果を生み出せる。まったく未発展の分野で将来性が豊か。
iii リモート研修 “プラス2”	3名まで集合、リアルタイム。 ii のリモート研修の受講要件に「必ず2～3名1組で参加すること」と加えたもの。 例えば6組(12名)参加ならば、各組同士は遠隔地にいてもよいが、同組内の2～3名は同じ場所に集まる必要がある。 i の集合研修と ii のリモート研修の“良いとこ取り”を図った JMI オリジナルの新品。
iv VTR 視聴 研修(自習)	非集合、録画視聴。 講義(一部セルフワーク)の視聴覚教材とテキストを作成し、受講者へ配布し、各自が好きな時間に読視聴学習するもの。知識・理論の増大が主目的ならば、この研修スタイルで充分だろう。集まらなくてもリアルタイムでなくても良いことが何よりも魅力。
v 分離型研修	JMI のオリジナル商品。 2 日間以上の従来型研修のカリキュラムを、進め方によって「講義」「セルフワーク」「グループワーク」の3つに大きく分け、前半として「講義」「セルフワーク」部分だけを集約して、iv の VTR 視聴研修をまず実施する。一定期間後に、後半として「グループワーク」部分だけを i の集合研修または iii のリモート“プラス2”によって実施するもの。

※ご要望により、すべての研修についてカスタマイズすることができます。

※研修ごとに対応可能な研修スタイルを次のように付記しています。

i 集合研修 **ii リモート研修** **iii リモート研修“プラス2”** **iv VTR視聴研修** **v 分離型研修**

※すべての研修について、担当可能な講師は複数存在していますので、実施日程等によって調整いたします。

※本書記載以外のテーマの研修や実施料金等、あらゆることは、担当者へお問い合わせください。

お返事迅速!

06-6444-4881

kikaku@jmi-web.co.jp

【ご注意ください】令和3年度からの社内規です

研修スタイル「i 集合研修」をオーダー頂いたあと、「新型コロナウイルス」が理由で開催困難と判断された場合は、日程変更ではなく、まずは他のii～vの研修スタイルへの変更を優先的にお考えください。万が一、中止を選択される場合は、所定のキャンセル料を頂戴します。詳しくはお問合せください。

2021-22年 企業内研修一覧 目次

特集① ハラスメントを撲滅する

	① パワーハラスメント撲滅研修(管理職向け)	集合	リモート	リモート2	VTR	分離	5 ページ
NEW	② パワーハラスメント撲滅研修(一般職向け)	集合	リモート	リモート2	VTR		6
NEW	③ 組織で取り組む ハラスメント研修	集合	リモート	リモート2	VTR		7
NEW	④ リモート版 ハラスメント研修		リモート	リモート2	VTR		7

特集② コロナに負けるな! リモート研修

NEW	① リモート版「with コロナのコミュニケーション研修」	リモート	リモート2	VTR	分離	9 ページ
NEW	② リモート版「チームワーク研修～新たな働くスタイル」	リモート	リモート2	VTR	分離	10
NEW	③ リモート版「業務改善／業務効率化研修」	リモート	リモート2	VTR	分離	11
NEW	④ リモート版「モチベーション向上研修」	リモート	リモート2	VTR	分離	12
NEW	⑤ リモート版「メンタルヘルスのためのセルフケア研修」	リモート	リモート2	VTR	分離	13

I WLB(ワークライフバランス)への対応 ～働き方改革、女性活躍の積極推進

NEW	① イクボス(組織におけるワークライフバランス)研修	集合	リモート	リモート2	VTR	分離	14 ページ
	② WLB(ワークライフバランス)とキャリアデザイン研修	集合	リモート	リモート2	VTR	分離	15
	③ ワークライフバランス研修 ～育児・介護休業取得推進	集合	リモート	リモート2	VTR	分離	16
	④ 女性リーダー・キャリアサポート研修	集合	リモート	リモート2	VTR	分離	17
	⑤ 女性活躍推進研修	集合	リモート	リモート2	VTR	分離	18
	⑥ 若手社員キャリアデザイン研修	集合	リモート	リモート2	VTR	分離	19
	⑦ 50代からのキャリアプラン研修	集合	リモート	リモート2	VTR	分離	20
	⑧ キャリアマネジメント研修 ～管理者の役割	集合	リモート	リモート2	VTR	分離	21
	⑨ キャリアデザイン研修 ～セルフマネジメント	集合	リモート	リモート2	VTR	分離	21
	⑩ 再任用社員研修 ～サポーターとしての貢献と知識伝承 ..	集合	リモート	リモート2	VTR	分離	22

II ヒトとして磨き続けたいヒューマンスキル ～コミュニケーション、CS マインド...

NEW	① ビヘイビアスタイル研修	集合	リモート	リモート2	VTR	分離	23 ページ
NEW	② お客様サービス向上研修	集合	リモート	リモート2	VTR	分離	27
NEW	③ ヒューマンスキルアップ研修	集合	リモート	リモート2			30
	④ ロジカルシンキングによる説明力向上研修	集合	リモート	リモート2	VTR	分離	32
	⑤ ファシリテーション技術向上研修	集合	リモート	リモート2		分離	33
NEW	⑥ ミーティングマネジメント研修	集合	リモート	リモート2		分離	34
	⑦ 双方納得へ向けた交渉力向上研修	集合	リモート	リモート2		分離	35
	⑧ 意識を改める!お客様満足度(CS)向上研修	集合	リモート	リモート2	VTR	分離	36
	⑨ CSへのチャレンジ! クレーム対応研修	集合	リモート	リモート2		分離	37
	⑩ ハードクレーム対応研修	集合	リモート	リモート2	VTR	分離	38
	⑪ 総務担当者のためのソーシャルマナー研修	集合	リモート	リモート2	VTR		39
	⑫ プレゼンテーション研修～即興プレゼンターへの道	集合	リモート	リモート2	VTR	分離	40
	⑬ 伝える伝わる文章力アップ講座	集合	リモート	リモート2	VTR	分離	41
	⑭ 伝わるビジュアル資料作成 ～パワーポイント講座	集合	リモート	リモート2	VTR	分離	42
	⑮ ワンペーパー資料作成研修 ～「わかりやすい」と言わせる ..	集合	リモート	リモート2	VTR	分離	42
	⑯ フォロワーシップ研修 ～上司補佐のサポート役を目指す ..	集合	リモート	リモート2	VTR	分離	43
	⑰ 新規採用社員指導者(サポーター)研修	集合	リモート	リモート2	VTR	分離	43

Ⅲ 業務改善・問題解決で限られた時間を効率的に

① ムダなく仕事をするための時間管理術	集合	リモート	リモート2	VTR	分離	44 ページ
② 業務改善研修	集合	リモート	リモート2	VTR		45
③ 徹底3S活動の進め方研修	集合	リモート	リモート2	VTR	分離	45
④ 判断力向上研修	集合	リモート	リモート2	VTR	分離	46
⑤ 事務ミス防止研修	集合	リモート	リモート2	VTR	分離	46
⑥ 仕事が捗る!想像力&発想力強化研修	集合	リモート	リモート2	VTR	分離	47
⑦ 最もスタンダードな問題解決研修	集合	リモート	リモート2	VTR	分離	47

Ⅳ 部下を育てる ～マネジメント、OJT への扉

① 最もスタンダードなOJTスキルアップ研修	集合	リモート	リモート2		分離	48 ページ
② コーチングのベーススキル向上研修	集合	リモート	リモート2	VTR	分離	49
③ 褒め方・叱り方研修	集合	リモート	リモート2	VTR	分離	50
④ メンター対象のOJTスキル向上研修	集合	リモート	リモート2		分離	50
⑤ チームビルディング研修	集合					51
⑥ リスクマネジメント対応研修 ～事例から学ぶ～	集合	リモート	リモート2	VTR	分離	51

Ⅴ 育成のための人事評価制度

① 人事評価(評価者)研修 ～人材育成と組織目標達成～	集合	リモート	リモート2		分離	52 ページ
② 人事評価(被評価者)研修 ～何のための人事評価か～	集合	リモート	リモート2	VTR	分離	53
③ 目標の管理と面談研修	集合	リモート	リモート2	VTR	分離	53
④ 面接試験技法研修	集合	リモート	リモート2	VTR	分離	54
⑤ 採用面接官育成研修	集合	リモート	リモート2	VTR	分離	55

Ⅵ ココロの健康にも充分に気を配る

① メンタルヘルス(ラインケア)研修	集合	リモート	リモート2	VTR	分離	56 ページ
② モチベーションアップ研修	集合	リモート	リモート2	VTR	分離	57
③ レジリエンス(メンタルタフネス)研修	集合	リモート	リモート2	VTR	分離	57

Ⅶ その他 ～倫理、法務、コンプライアンス、広報…

① コンプライアンス研修 ～倫理意識を高め、維持する～	集合	リモート	リモート2	VTR		58 ページ
② 社員のためのSNS研修 ～業務外利用、炎上防止指導～	集合	リモート	リモート2	VTR		59
③ 労務管理研修	集合	リモート	リモート2	VTR		60

Ⅷ 階層別研修

① 【新任管理者研修】マネジメントの実際	集合	リモート	リモート2		分離	61 ページ
② 【監督者研修】OJTを実践する	集合	リモート	リモート2		分離	61
③ 【中堅社員研修】チームリーダーとして	集合	リモート	リモート2		分離	62
④ 【一般社員研修】主力プレイヤーへ	集合	リモート	リモート2		分離	62
⑤ 【新入社員研修】ビジネスマナーと仕事の基本	集合	リモート	リモート2		分離	63
⑥ ビジネスマナーのおさらい研修	集合	リモート	リモート2	VTR	分離	63

特集③ コロナに打ち勝つ! 営業部門

①営業社員育成 F.S.T.	64 ページ
②法人セールス開拓実践 F.S.T.	65
③営業マネジメント研修	④セールスの基本スキル研修 66
⑤CS(顧客満足) 調査	⑥本部プロジェクトチーム指導 67
⑦店舗覆面調査.....	68
⑧接客担当者のサービス向上研修.....	69
⑨『接客サービスマニュアル』作成指導.....	70
⑩接客リーダー研修	⑪接客担当者基本研修 71

講師紹介

72 ページ～

特集① ハラスメントを撲滅する



厚生労働省の啓発ポスターより

① パワーハラスメント撲滅研修（管理職向け）

■ 研修PR・ねらい

急増する職場のパワーハラスメントの予防や解決が、組織発展のキーであり再重要課題となっています。

パワハラは、被害者に深刻なダメージを与え、同僚など周囲の人たちのモチベーション低下を招き、組織全体には戦力や業績ダウンをもたらします。また自業自得な部分があるとはいえ、加害者の未来にも陰を落としていくのです。つまり、パワハラからは誰一人としてメリットを与えられることはないのです。

労働施策総合推進法の改正により、令和2年春より、事業主は職場におけるパワーハラスメント防止のために、雇用管理上必要な措置を講じる義務もしくは努力義務が生じております。

まずはパワハラの加害者となりやすい「上司側」を対象とした研修から始めましょう。パワハラについての知識や制度を知るだけに終始せず、自らが日常的に、部下に対してどのように振る舞うべきかを研究し、翌日以降の実践につなげていくものです。

また、職場活性化手法を用いて、**部下が働きやすい職場**を考え、その実現に向かって着手します。

パワハラの未然防止は、制度や仕組みによって決定づけられるのではなく、一にも二にも日常の上司の部下対応にかかっているということです。特に良好なコミュニケーションこそが、重要な役割を担います。

■ カリキュラム案（1日研修のカリキュラムですが、2時間研修よりカスタマイズ可能）

◇ オリエンテーション

- ・自己紹介 ～コミュニケーションゲーム【GW】 ～計画説明 ～講師紹介

1. パワーハラスメントの現状

- ・パワハラとの与える影響とは ～近年の統計から ～社会的背景や傾向

2. パワーハラスメントとは何か

- ・パワーハラスメントとは ～定義づけ ～パワハラ行為の6類型
- ・パワハラに該当しない行為とは ～行為の概要や内容、状況で判定
- ・「パワハラ予備軍」セルフチェック ～グループ情報交換【GW】
- ・判例から学ぶパワハラ事例 ～6類型の判例を紹介
- ・【参考】セクハラとパワハラ

3. 組織としてパワハラ対策をする【知識として】

- ・全社的なパワハラ対策の基本的枠組み ～組織で講じる7項目
- ・職場におけるパワハラ対策は？ ～コミュニケーション、職場活性化の重要性

4. パワハラが発生しない職場を作る！

- ・職場とは ～職場構成の3要素（ヒト・モノ・ルール） ～理想の職場 ～職場活性化とは
- ・職場活性化とは？ ～ルールを変える「コンセンサス討議」【GW】

5. パワハラにしない、部下へのコミュニケーション

- ・コミュニケーションとは ～チームワークとコミュニケーション
- ・チームワーク「数字でドン」【GW】
- ・コミュニケーションのスキルアップ ～「褒める」「叱る」【GW】
- ・ロールプレイング実習【GW】
- ・部下へのコミュニケーション基本方針の作成

◇ まとめ ～ことばの力【GW】

②パワーハラスメント撲滅研修（一般職向け）

■研修PR・ねらい

特にパワハラ被害者となりやすい「部下側」を対象とします。

パワハラについての知識や制度を知ることでも大事ですが、上司の日常コミュニケーションの真意を汲み、どのように振舞うべきかを研究し、翌日以降の実践につなげていくものです。

上司へのパワハラ防止教育が万全という前提ならば、「上司からのパワハラは絶対にありませんので信頼して、安心して上司の指揮のもとで仕事をしてください」というフォローシップ醸成もできます。

■カリキュラム案（1日研修のカリキュラムですが、2時間研修よりカスタマイズ可能）

◇ オリエンテーション

- ・自己紹介 ～コミュニケーションゲーム【GW】
- ・計画説明
- ・講師紹介

1. パワーハラスメントの現状

- ・パワハラの影響とは
- ・近年の統計から
- ・社会的背景や傾向

2. パワーハラスメントとは何か

- ・パワーハラスメントとは ～定義づけ
- ・パワハラ行為の6類型
- ・パワハラに該当しない行為とは ～行為の概要や内容、状況で判定
- ・「その行為はパワハラか」職場診断セルフチェック ～グループ情報交換【GW】
- ・判例から学ぶパワハラ事例 ～6類型の判例を紹介
- ・【参考】セクハラとパワハラ

3. 上司との信頼関係構築 ～良好なコミュニケーション実現へ

- ・コミュニケーションとは、良好なコミュニケーションとは、コミュニケーションの重要性
- ・「私のコミュニケーション」セルフチェック
- ・コミュニケーションのスキルアップ ～「上司との日常会話」【GW】
- ・ロールプレイング実習【GW】
- ・明日からのコミュニケーション基本方針の作成

◇ まとめ ～ことばの力【GW】

担当コンサルタント／講師は、専門家養成課程履修済のプロ集団です

竹内朋恵 たけうちともえ

テレビ業界で業務請負会社を起業、のちに独立活躍後、入社しチーフトレーナー



山田真司 やまだしんじ

京都大学卒。政令指定市入庁後、独立。当社エース級トレーナー



久保朋子 くぼともこ

野村證券在席時代の豊富なセミナー講師経験をもとに独立。株式会社メックソリューションの代表取締役にも就任。



大内利之 おおうちとしゆき

電機メーカーの法務責任者として従事。独立後は講師業と並行して法務相談や各種許認可等の支援も行う。



井上昌美 いのうえよしみ

豊中信用金庫（現北おおさか信用金庫）へ入庫後、人事部で長くキャリアを積んで当社の専属講師として独立。



森脇豊 もりわきゆたか

大阪府立大学卒。リテール営業に従事後、当社へ。研修・コンサル全般の総合プロデュースを担当し 2016年から当社代表取締役。本プランの統括責任者。

③組織で取り組む ハラスメント研修

■研修PR・ねらい

社員一人一人が前向きに仕事に専念し、いきいきと働くことができる職場環境を整えることが、結果として組織全体の業績の向上・業務の効率アップにつながります。

本研修では、セクハラ・マタハラ・パワハラ両者のハラスメントがもたらす経営リスクを理解していただいた上で、未然に防ぐ回避法および万が一、ハラスメントが起こってしまった時の対処法をご提案します。

■カリキュラム案(以下項目より取捨するなどして半日～2日間でカスタマイズ可能)

◇オリエンテーション

・研修の趣旨説明 ・お願いごと ・ゴールのイメージ

1. セクハラ危険度チェック

・どの程度のことが「セクハラ」にあたるのか自分の認識をチェック

2. セクシュアルハラスメントとは？

①セクシュアルハラスメントとは？ ②セクハラの原因と職場環境 ③セクハラの判断基準
④セクハラが与える影響 ⑤セクハラを防ぐために ⑥セクハラと認定された裁判例

3. 妊娠・出産・育児休業等に関するハラスメント(マタニティハラスメント)

マタニティハラスメントを定めている法律 マタニティハラスメントの影響

4. パワハラ危険度チェック

・どの程度のことが「パワハラ」にあたるのか自分の認識をチェック

5. パワーハラスメントとは

①パワハラの原因 ②パワハラの定義 ③パワハラか正当な指導か？ 正しい叱り方とは？
④パワハラを起こさないために ⑤パワハラと認定された裁判例

6. ハラスメントの未然防止、相談を受けた場合の対応を考える

①ハラスメントの未然防止 →部下とのコミュニケーションを意識する
②部下からハラスメントの相談を受けたら

④リモート版 ハラスメント研修

■カリキュラム案(以下項目より取捨するなどして半日～カスタマイズ可能)

1. ハラスメントの定義

①セクシャルハラスメント

セクハラの実例 管理監督者の役割

②妊娠・出産・育児休業等に関するハラスメント(マタニティハラスメント)

マタニティハラスメントを定めている法律 マタニティハラスメントの影響

③パワーハラスメント

パワーハラスメントの現状

パワーハラスメントとは何か

・職場のパワーハラスメントとは何か ・パワハラ行為の6類型
・あなたは大丈夫ですか？ ～パワハラ予備軍チェックリスト

2. ハラスメントが発生しない職場づくり～職場活性化へ向けて

①ハラスメントにしない、部下へのコミュニケーション

・コミュニケーションの重要性 ・信頼関係とコミュニケーション ・良好なコミュニケーションとは
・日常のスキルへの意識チェック
・コミュニケーションのスキルアップ ～褒める、叱る

特集② コロナに負けるな! リモート研修

研修スタイル名	特徴・特長
リモート研修	非集合、リアルタイム。 zoom などを利用しオンラインで双方向通信する。開催中止のリスクが少ない上に、IT 機能を活用してアナログにはない劇的效果を生み出せる。まったく未発展の分野で将来性が豊か。
リモート研修 ツ “プラス2”	3 名まで集合、リアルタイム。 ii のリモート研修の受講要件に「必ず2~3名1組で参加すること」と加えたもの。例えば 6 組(12 名)参加ならば、各組同士は遠隔地にいてもよいが、同組内の2~3 名は同じ場所に集まる必要がある。 集合研修とリモート研修の“良いとこ取り”を図った JMI オリジナルの新商品。
分離型研修	JMI のオリジナル商品。 2 日間以上の従来型研修のカリキュラムを、進め方によって「講義」「セルフワーク」「グループワーク」の3つに大きく分け、前半として「講義」「セルフワーク」部分だけを集約して、リモートで実施する。一定期間後に、後半として「グループワーク」部分だけを集合研修またはリモート“プラス2”によって実施するもの。

リモート研修にしかできないこと

- ・最大の特徴である、常に画面に映っているという点
- ・zoom (などのソフト) に備わっている各種機能
- ・遠隔地同士でありながら、同じ時間を共有できるという事実
- ・板書や模造紙書き(アナログ)の代わりとなる、上述のデジタル機能
- ・リモート研修のシチュエーションはバーチャル世界のそれではなく、今やむしろリアル社会の縮図のようになりつつあること

①リモート版「with コロナのコミュニケーション研修」

■研修PR・ねらい

2020年に発生した新型コロナウイルスによって、もっとも大きく変わったのは人と人とのコミュニケーション・スタイルです。非対面、非接触、少人数、マスク着用、パーテーションや透明カーテン越し、なるべく口数を少なく…というような、従来にはあり得なかった制限が日常コミュニケーションにかけられ、それが常態化しつつあるのが現状です。

当然、従来と同じコミュニケーションの取り方では通用するはずがありませんので、この研修で改めてコミュニケーションについて理解し、with コロナ社会における新しいコミュニケーション・スタイルを模索してみます。

■カリキュラム案（以下項目より取捨するなどして半日～2日間でカスタマイズ可能）

◇オリエンテーション

・アイスブレイク「モゴモゴ自己紹介」～振り返り～研修計画説明～講師紹介

1. 新型コロナウイルスがもたらしたもの

- ・社会は、人は、組織は、働き方や生活スタイルは、コミュニケーションは…
- ・with コロナ社会の新たな常識を受け入れるために～今では無用となった過去の常識を捨てる
- ・状況変化に対応するとは

2. コミュニケーションについて～おさらい

- ・改めて、コミュニケーションとは～その目的は
- ・目的を満たす要件とは何か～目的さえ満たせばどのようなカタチでもよいのか
- ・コミュニケーションのスタイル～コロナ前後で変わったこと
- ・今、コミュニケーションで苦労していること～「モゴモゴ自己紹介」からの啓示
- ・with コロナのコミュニケーションはどうあるべきなのか
- ・なぜ大声でなければならないのか、なぜ大げさに表情を作らないといけないのか…
- ・対面会話以外のコミュニケーションの一長一短

3. 新たなコミュニケーションをスキルとして身につける

- ・マスク/パーテーション越しの口頭/電話での会話～コツやNGポイント
- ・小集団でのクロストーク、大人数での会議、一対多数の場合…
- ・ノンバーバルの活用、ITの活用

◇まとめ～ことばの力（with コロナ ver.）

※この「with コロナのコミュニケーション研修」のカリキュラムは、以下すべてのリモート版研修に、部分的挿入されています。

②リモート版「チームワーク研修 ～新たな働くスタイル」

■研修PR・ねらい

働き方改革の進展で就業時間自体が短くなりつつあった 2020 年、新型コロナウイルスによって、働くスタイルも大きく変化しています。最たるものがテレワークやリモート**、オンライン**といった非集合・非移動の就業スタイルです。

そして、それらの就業スタイルでチームワークが成り立つのか。懸念されているこのテーマへの回答となる研修です。with コロナ社会では短所を長所に変えて、これを克服しつつあるのです。

■カリキュラム案（以下項目より取捨するなどして半日～2 日間でカスタマイズ可能）

◇オリエンテーション

- ・グループ紹介「リモートでチームワーク」～振り返り～研修計画説明～講師紹介

1. 新型コロナウイルスがもたらしたもの

- ・社会は、人は、組織は、働き方や生活スタイルは、コミュニケーションは…
- ・with コロナ社会の新たな常識を受け入れるために～今では無用となった過去の常識を捨てる
- ・状況変化に対応するとは
- ・with コロナのコミュニケーションについて

2. 「働くこと」、チームワークについて改めて考える

- ・「働く」のが目的か、「職場に行く」のが目的か～セルフチェック「あなたの平日」
- ・職務を洗い出してみよう～誰が、誰に、何を、いつまでに、どのように、どうする
- ・非集合・非移動のデメリットを考える～何をすれば補えるのか
- ・時間短縮で何を優先すべきか考える～本当にすべきこととは
- ・リモートでチームワークができるのか～冒頭グループ紹介からの啓示

3. 【事例研究】有働さんの悩み

- ・設定状況読み～有働さんの悩みの原因を考え、問題解決へ

◇まとめ～ますます求められるヒューマンスキル

- ・機械ができないことをするのが人
「余分にする、切り上げる、イレギュラーに対応する、融通を利かせる、ケースによって変える、アレンジする、逆転する、入れ替える、やめる…」

③リモート版「業務改善／業務効率化研修」

■研修PR・ねらい

働き方改革の進展と新型コロナウイルスの蔓延によって、限られた時間や空間でこれまでと同じ仕事をこなさなければならなくなり、必然的に業務の効率・能率アップが求められています。

まず初めに、ITやロボットを活用したり、外注に振り向けたりして「自分がする仕事を選ぶ」ということが重要で、次いで業務改善へと取り組みばよいでしょう。

ここでは劇的に効果の上がる業務（作業レベル）改善の方法やコツを紹介するなどします。

■カリキュラム案（以下項目より取捨するなどして半日～2日間でカスタマイズ可能）

◇オリエンテーション

- ・リレー自己紹介 ～振り返り ～研修計画説明 ～講師紹介

1. 働き方改革とヒューマンスキル

～「WLB」「機械化」「時短」「with コロナ」等のキーワードから

- ・with コロナ社会の新たな常識を受け入れるために ～今では無用となった過去の常識を捨てる
- ・状況変化に対応するとは
- ・with コロナのコミュニケーションについて

2. 業務を正確に把握する ～問題解決手法に則った業務改善

- ・業務改善とは、業務内容を正確に把握することから
- ・業務を把握する方法 ～より作業→動作レベルで洗い出す
- ・【実習】業務における課題の抽出 ～問題を見つけるとは

3. 業務改善を行う方法 ～VE/VA手法を用いて

- ・短時間での問題解決ワーク（簡略版）
- ・問題発見～原因究明～課題設定～改善策考案～実用化～計画～実行 のサイクル

◇まとめ ～継続のためのポイント

- ・明日から誰でもできる、もっとも簡単な業務改善法2つ

④リモート版「モチベーション向上研修」

■研修PR・ねらい

新型コロナウイルスは私たちに広範囲で甚大なダメージを与えましたが、間接的・副次的にも影響が及んでいる箇所が多くあります。医院に患者が来なくなって経営が悪化したり、飛沫回避のため人同士の最適な距離間隔をわざわざ測定したり…。

最たるものは「人のココロ」への悪影響です。

特に、各所の調査結果で人の「仕事へのモチベーション」の低下が言われており問題視されています。確かに、外出自粛やテレワーク浸透によって孤独や不安をより強く感じたり、「純粋に人と会いたい、語りたい、触れ合いたい」という当たり前の欲求や「チームワーク中のコミュニケーション」という基本中の基本すらを実現できる機会が減ったりしており、進んで仕事へ取り組みやすい環境にあるとは言えません。

モチベーションが高揚する条件である環境が「誰も周りにいない／誰にも見られていない状況」「仕事場所なのに仕事のムードを感じない」「職場の全員が一緒に働いている安心感がない」となれば、やる気もう一つ沸いてこないのも納得です。

そういった「ココロの問題解決」を図るために、従来はこの研修を集合研修で実施していました。ただし、今後の with コロナ社会をにらむとリモート研修でこそこの研修を実施しなければならず、zoom 等の機能をフルに利用して問題解決を図ります。

■カリキュラム案（以下項目より取捨するなどして半日～1 日間でカスタマイズ可能）

◇オリエンテーション

- ・受講者近況報告「最近こんなことがありました」
- ・研修計画 ～モチベーションについて

1. 新型コロナウイルスがもたらしたもの

- ・働くとはどういうことになったのか
- ・with コロナ社会の新たな常識を受け入れる
- ・with コロナのコミュニケーションについて

2. 改めて、with コロナで自分は「何をするか」

- ・自分のキャリアについて ～立ち止まり、振り返り、思い起こす
- ・with コロナで「したいこと」「すべきこと」「できること」
- ・それらを勘案して「いったい、何をするか」～先を見すえる

3. ヒトだからこそ欠かせないもの

- ・私たちはロボットではない ～他人を愛し、他人に愛されることを考える

⑤リモート版「メンタルヘルスのためのセルフケア研修」

■研修PR・ねらい

現代は、新型コロナウイルスを抜きにしてもメンタルの不調を訴える人が多くいます。メンタル不調の主な原因となるストレス（のもと）もたくさんあって、何かとやっかいでしんどい世の中です。

…とあきらめるのではなく、うまくストレスを受け流す方法を考え、実践してみましょう。何ごとへも前向きに、という気持ちを体現する方法を習得します。

■カリキュラム案（以下項目より取捨するなどして半日～1日間でカスタマイズ可能）

◇オリエンテーション

- ・アイスブレイク「匿名トーク ～最近のイラッ」～研修計画

1. メンタルヘルスとストレス

- ・「こころの健康」とは ～目に見えない部分の健康 ～健全が健康へつながる
- ・ストレスとは ～個人差がある実体のないもの
- ・ストレス発生のメカニズム ～ストレッサー（外部刺激）とストレス反応（刺激への対応）

2. ポジティブ・シンキングのすすめ

- ・ストレッサーを認知する
- ・ストレッサーはマイナスだけではない ～プラスに認知することでストレス発生を防ぐ
- ・振り返り「最近のイラッ」～イライラは本当に外部のせいなのか
- ・ポジティブ・シンキングとは ～同じ対象であっても見る角度が違えば別のものに
- ・対人関係で生じやすいストレスを逃すには ～with コロナのコミュニケーションについて

3. 自分でできるストレス管理あれこれ

- ・マイペース、マイワールド、無理をせずに休息…
- ・睡眠、リラクゼーション、気晴らし…
- ・良い意味での「いい加減」、他人に任せる、まだ見えぬ結果のことはかり考えてもしょうがない…

I WLB(ワークライフバランス)への対応 ~働き方改革、女性活躍の積極推進

①イクボス(組織におけるワークライフバランス)研修

■研修PR・ねらい

イクボスとは、部下や同僚の育児や介護、ワークライフバランス等に配慮・理解があり、自らも仕事と人生を両立しているリーダーのことです。イクボスが居る組織は、働きやすい環境が整備されているため優秀な人材が定着し、部下の労働意欲を高め、一人一人の労働生産性が向上します。

■カリキュラム案(以下項目より取捨するなどして半日~2日間でカスタマイズ可能)

◇オリエンテーション

- ・講師紹介
- ・グループ内自己紹介と課題討議
- 「1日が25時間あったら、余った1時間で何をしますか」

1. ワークライフバランスの考え方と必要性

- ①そもそもワークライフバランスとは何をするのか
 - ・イクボスとは?
 - 「部下や同僚等の育児や介護・ワークライフバランス等に配慮・理解のある上司」のことです。
 - ・間違いやすい考え方
- ②日本の人口ピラミッド
- ③ワークライフバランスと仕事のモチベーションとの関係
- ④働き方改革・女性活躍や男性の育休取得推進の実現へ
 - ・男性社員の育児参加や育休の推進について考える

2. ワークライフバランス推進のポイント

- ①あなたのワークライフバランスチェック
- ②現状・諸問題の共有(グループディスカッション)
 - ・コンセンサス討議「部下の言い分」
- ③部下のWLBの推進のためのマネジメント手法

3. 先進的な事例に学ぶワークライフバランス

- ①さまざまな企業での取り組み事例
 - ・男性社員の育休取得など
- ②働き方の意識改革・働きやすい風土づくり
 - ・各職場での課題や諸問題を基に、自らの職場での応用を考える
- ③厚生労働省 HP より「イクボス宣言」

◇まとめ

②WLB（ワークライフバランス）とキャリアデザイン研修

■研修PR・ねらい

自己実現に向けた「キャリアビジョン」を達成するために、明日から目標達成に向け、具体的に何をするのか「行動計画」を作成し、その上で自分の「未来像」を考え、組織に依存せず自立的かつ積極的に業務の遂行に取り組む意識を醸成します。

■カリキュラム案（以下項目より取捨するなどして半日～2 日間でカスタマイズ可能）

◇ オリエンテーション

- ・ゲーム「小切手」、自己紹介、グループ編成
- ・講師紹介、研修計画説明

1. WLBとキャリアデザイン

- ①男女共同参画とワークライフバランス
- ②多様化社会を生きる！
 - ・価値観、個性、相互尊重の時代に
 - ・事前アンケート『自己チェック』結果発表
 - ・話し合い「相互に認め合うことについて」
- ③キャリアデザインと、その必要性
- ④組織の一員として「私のすべきこと」
- ⑤「私にできること」～自己の棚卸し
- ⑥「私がしたいこと」は ～ロールモデル参考

3. 10年後の私

- ①いま、私は ～ヒント「人生時計」
- ②10年後の私を具体的にイメージする
 - ・どこで何をして暮らしているのか？ ・仕事は？ 収入は？ ・家族は？ 住まいは？ …
- ③グループ内で情報交換
- ④キャリアプランシート（10 年ビジョン）の紹介
- ⑤キャリアアンカーを知る
 - ・仕事をしていく上で軸となる価値観 ・キャリアアンカーチェックリスト

4. ライフプランとマネープラン

5. キャリアアッププランをイメージする

- ・10 年、20 年、30 年、40 年後の私の姿

◇ まとめ ～充実した人生を歩むために

③ワークライフバランス研修 ～育児・介護休業取得推進

■研修PR・ねらい

仕事と家庭の両立を男女問わず推進していくことが求められています。社員の育児休業取得を抵抗なく推進いただくための啓発研修です。

◎育児を取りたい男性部下へパタニティ・ハラスメント!?

日経新聞の記事によれば、男性社員が育児や、育児のための短時間勤務やフレックス勤務を妨げる行為は「パタニティ・ハラスメント」と呼ぶものと指摘されています。実際に育児を取ろうとして上司に「なぜ、男のおまえが育児を取るんだ。キャリアに傷がつくぞ」と言われた例もありました。だったら女性なら「傷」にはならないのでしょうか？

◎パタハラで出世に響いたら困る!

ワーキングマザーは意外にも、平日の家事・育児はほぼママが担当というご家庭が多いようです。そんなママたち曰く「手伝ってくれるのはありがたいけど、一家の大黒柱としてちゃんと稼いでキャリアを積んでもらわないと困る」という危惧もあるようです。パタハラを恐れて無理に育児参加をさせないようにしている背景にはワーキングマザーの切実な願いもあるのです!

本研修では、

- ・「脱時間給」発想で「こんなもんだろう」を撲滅するタイムマネジメントを理解し、率先垂範を目指します。
- ・部下の育児休業や今後ご自身にも関係する可能性のある介護休暇についての、正しい理解と、ワークライフバランスの基礎知識を身につけていただきます。
- ・「男性社員とはこうあるべきだ」という先入観により、上司が部下の育児取得を妨げる「パタニティ(=父性)・ハラスメント」が水面下で進んでおり、育児を考える部下への職場におけるハラスメント防止を図ります。

■カリキュラム案(以下項目より取捨するなどして半日～2日間でカスタマイズ可能)

◇オリエンテーション ～研修のねらいと目的

- ・ワークライフバランス実現は「脱時間給」・自己チェック
- ・厚労省イクメンプロジェクトの現状

1. 育児・介護休業について考える

- ・あなたは「育児・介護休業取得」をしますか？
- ・これからのワークライフバランスを考える
- ・充実した人生を送る、働くことは生きること、主体的に取り組む工夫と努力
- ・ジョハリの窓で自分発見 ・対人対応力をつける

2. パタハラって何？

①男性の育児休業所得希望へのハラスメント

- ・なぜ起こるのか？ ・私が上司だったら自分に何をして欲しいか？
- ・家庭での協力 ・職場での協力

②その防止策とは？

3. アクションプランの策定

①明日からの動くための目標設定

- ・3ヶ月後に達成すべき「目標」を1つ設定 ・その目標達成に向けた詳細ステップを作成
- ・「アクションプラン」をグループ内意見交換 ・まとめのアウトプット

④女性リーダー・キャリアサポート研修

■研修PR・ねらい

女性登用の候補者層を育成するため、女性リーダーに期待される役割や、リーダーとして必要なリーダーシップやマネジメントのスキルについて学ぶ。

上位の等級で求められる役割やスキルについて学び、将来のキャリアを意識した自己の成長を促す。

■カリキュラム案（以下項目より取捨するなどして半日～2 日間でカスタマイズ可能）

1. 現状分析 ・女性活躍推進の現状 ・グループ内自己紹介 ・今、リーダーとしての悩みは？ 2. 女性リーダーの立場と役割【講義・ワーク】 ・リーダーシップとは何か ・女性リーダー・管理職に求められていること ・今の時代に有効なリーダーシップ ・女性リーダーが使いやすいリーダーシップ ・リーダーとしての考え方・関わり方 ・実習「コンセンサス討議」 3. 協力し合い、成果を上げるチームの構築【講義】 ・信頼関係とコミュニケーション ・コミュニケーションの質・量について ・共感力・聴く力＝ポジティブ・リスニング ・成果を上げる職場の共通点 4. リーダーとしてのビジネススキルを磨く ・仕事の優先順序とセルフマネジメント ・実習「略式インバケット 25 通のメール」 ・部下育成＝部下が成長するきっかけを作る ・部下への仕事の任せ方 ・職場における女子力の発揮とは ・職場で影響力のある話し方を身につける ・ミドル・リーダーシップの習得 5. 女性リーダーのキャリアデザイン【講義・ワーク】 ・女性がいきいき働くための3つのポイント ・「ロールモデル」と「メンター」 ・ワークライフバランス・ストレス管理 ・自己理解＝自己の強みを知る ・私の目指す「理想のリーダー像」 ・明日からの行動基準の作成 ～発表	研修参加目的の明確化。意識の変容。自己の持つ課題を明らかにしてグループで共有する。 リーダーのあり方と、組織から求められている行動について理解する 「コンセンサス討議」では、リーダーの判断について、具体的なケースをテーマ討議。理解を深める チームのコミュニケーションを良好に保ち、成果を上げるために、自らどのように行動すればよいかを体験し、理解する。 リーダーのスキルアップに焦点 上級者に求められる、判断力・瞬発力。仕事の遂行能力を高めるワーク。 部下育成の手法を理解。 職場において「大人の女性」としての行動、周囲を巻き込む力。人を引き込む魅力ある話し方について学ぶ。 継続的にスキルアップすること 自己の強みを知り、個性にあったリーダーシップを発揮すること。 長期的なキャリアデザイン、身近な目標を設定することによって、具体的な行動につなげる。
---	---

⑤女性活躍推進研修

■研修PR・ねらい

女性活躍推進は、大きなプロジェクトであり、女性の意識はもちろんのこと、サポートする側の意識も大事です。女性の考え方、価値観が分からないと悩んでいる男性管理職の方に、「女性とは」を男女の感性の違いなどから解説します。

また今後、ますます増えてゆく女性部下の育成スキルを上げることは、チームの成果にもつながりますので、今後の女性社員を活用する上での接し方を習得いただきます。

- ◎女性社員とのコミュニケーションの基礎が理解できる。
- ◎女性社員のモチベーションの上げ方が理解できる。
- ◎事例研究から学ぶことで、即実践に活かせる。

■カリキュラム案（以下項目より取捨するなどして半日～2 日間でカスタマイズ可能）

◇オリエンテーション

・研修計画説明 ・自己チェック ・女性雇用の現状

1. 管理者としての役割

- ①仕事の優先順位
- ②女性部下との接するときの悩み（ディスカッション）
- ③女性を束ねる名監督

2. 女性社員とのコミュニケーションの秘訣

- ①女性ならではの考え方と価値観
- ②女性社員の基本的な接し方
- ③女性部下をマネジメントするための10か条

3. 女性部下を育成する4つのスキル

- ①コミュニケーション（聴く、話す、褒める、叱る）スキル

4. 事例研究～女性部下指導 こんな女性部下はいませんか？

- ①すれ違う上司と女性部下の「本音とタテマエ」
- ②成長を焦る女性部下
- ④感謝のことばを求める女性部下
- ⑤要注意！アピール上手な女性部下
- ⑥上司の評価を気にする女性部下
- ⑦対立！独身女性 VS 子持ち女性
- ⑧5年後のキャリアが描けない女性部下
- ⑨仕事の選り好みをする女性部下
- ⑩叱られると職場で泣き出す女性部下
- ⑪不平等を感じるとやる気をなくす女性部下

5. 女性の特性を職場に活かす！

- ①女性の人生は「ミルフィーユ」
- ②女性の特性を職場に活かす

◇まとめ

研修のねらいと目的を明確にすることで、研修への参画意欲を高めます。

男性は減少傾向にあるのに、女性は増加傾向にある給与・所得の現状を理解します。

女性の所得拡大による女性顧客を対象としたサービスに対する需要拡大を背景にした女性の戦力化の必要性を理解します。

管理者の役割として人材育成の必要性を理解し、女性に支持される上司の特性を認識します。

女性の「本音とタテマエ」を認識し、なぜ「お局様」が生まれるのか、女性特有の考え方や価値観を理解します。

女性がかつても嫌うえこひいきや、自慢話、「お前」「何が言いたいんだ」等、女性のモチベーションを損ねるNGワードを学びます。

部下のモチベーションを高める、男性・女性それぞれに適した褒め方を習得します。

職場で実際によくある女性部下の事例について考え、女性部下指導のロールプレイングを行います。

A:女性部下 B:上司

講師が巡回し、適宜指導します。

結婚・出産・育休復帰を機に、女性がどのように仕事を継続・退職・再就職するのか、女性が働く環境にどのように順応するのかを理解します。

女性のライフスタイルと特性をどのように職場に活かせばよいかについて学びます。

⑥若手社員キャリアデザイン研修

■研修PR・ねらい

- ①自己実現に向け「キャリアビジョン」達成のための、あすからの具体的行動を計画する。
- ②計画を柔軟に変更し、新しい目標を設定し、PDCA サイクルを回すスキルを身につける。
- ③今の自分のステージを客観的に認識し、今後の「節目」を考え、不安に対する策を考える。
その上で自分の「未来像」（2年後、10年後の私）を考え、組織に依存せず自立的かつ積極的に業務の遂行に取り組む意識を醸成します。

■カリキュラム案（以下項目より取捨するなどして半日～2 日間でカスタマイズ可能）

1. キャリア形成理論について

【ワーク】あなたにとって「キャリア」とは何だと思えますか？

・キャリアの定義（3つの意味）

①充実した人生を送る ②働くことは生きること ③主体的に取り組む工夫と努力

・節目を知り、節目で考える ～自己の「キャリアアンカー」を考える

2. 自己を理解する「自己理解」の方法

【ワーク】自分の今までの仕事を考える（経験・スキルの棚卸し）

【ワーク】自分にとって「よきお手本」を分析する（理想の上司を思い出す）

3. 「私は～」の自己概念「こだわり」を分析する

【ワーク】自分自身のこだわりを知る ～やりたいこと・できること・求められることの分析

4. 各世代の多様なキャリア観を知る ※年代別の標準的なキャリアを解説、今の自分を客観的に見つめ直す

- ・30代前後（ストレッチの時期、成長を求められる 等）
- ・30代中頃～後半（専門分野を見出していく時期 等）
- ・40代、50代（真の個性化は40歳以降に始まる 等）
- ・60代～（退職という「終わり」もまた「始まり」です 等）

5. これからを考える

・充実した人生をおくるために「未来像」を考える

【ワーク】自分の2年先・10年先を考えた「ライフイベント表」の作成（仕事、能力、人間関係、家族）

・明日からの動くための目標設定

①3ヶ月後に達成すべき「目標」を1つ設定

②その目標達成に向けた詳細ステップを作成

③「アクションプラン」として取り纏め、グループ内で意見交換

④全員の前で発表

⑦50代からのキャリアプラン研修

■研修PR・ねらい

50代を対象とした定年前のシニア層向けに、これまでの自分のキャリアを振り返り、この先のキャリアを実現あるものにするための働き方、特にエンプロイアビリティ（雇われ得る能力）について考えてもらいます。さらに、次世代への知識・スキル・ノウハウを伝えていくための技術を習得いただきます

■カリキュラム案（以下項目より取捨するなどして半日～2 日間でカスタマイズ可能）

1. キャリアとは？

- ・あなたにとって「キャリアをつむ」とは
- ・キャリアの定義
- ・人生の転機を考える
- ・エンプロイアビリティの考え方と職務経歴
「思い出の仕事、感動の仕事、仕事のこだわりは？」
- ・エンプロイアビリティ力をあげるには？

自分自身のキャリアを振り返ります。

自分自身を再認識し、自信をもつことで、仕事への意欲の向上が図れます。

ライフラインチャートとライフステージチェックシートを使って職務経歴とプライベートの棚卸しをします。ライフラインチャートではモチベーションの最高値の状況を思い出して今後の対策に活用します。

2. 自己を理解する

- ・20項目の自己概念記入シートの記入
- ・自分の今までの仕事を考える
- ・自分の興味・能力・価値観（こだわり）を考える
- ・自分の認識を整理する ～SWOT分析

エンプロイアビリティの基本的な考え方である雇用が継続されるための必要条件と、一組織でとどまらないポータブルスキルが何かに気づき、今後の自己啓発とスキルアップを醸成します。

3. ライフイベントとキャッシュフロー

- ・セカンドライフを想定した生涯設計
- ・公的年金制度と受給額、退職金の活用
- ・年金と医療、その他ライフリスクを考える
- ・ライフイベント表の作成
「来るべき定年後の生活に備えるためには？」
「自己のファイナンシャル・プランニング」

キャリアプランを作成する際に、重要なモチベーションの向上と維持をどのように策定するのかを「自己概念記入シート」および「自己理解まとめシート」を記入して、自己の興味あることや（仕事以外含む）、その能力（スキル）、価値観（こだわり）を分析し、SWOT分析で強みと弱み、環境、障壁を整理します。

定年後の生活を考えます。今から何をどれくらいの期間でいくら準備をするかのファイナンシャル・プランニング。

4. 私たちの役割とはノウハウを継承すること

- ・知識や技能が共有されていないと？
- ・技能伝承に関する自部署の対策を記入

50代ベテラン社員に求められる「ナレッジ・マネジメント（知識伝承）」の必要性を理解いただき、確実に知識伝承できるための行動計画を策定いただきます。

5. まとめ・アウトプット

- ・振り返りと気づき
- ・定年までの実行具体策をコミットメント

⑧キャリアマネジメント研修 ～管理者の役割

■研修 PR・ねらい

「女性活躍推進法」の成立後、女性社員の能力開発や女性の管理職育成に向けた取り組みが求められている背景を受けて、管理者に求められるキャリア支援能力開発等への意識向上を促す。

■カリキュラム案（以下項目を取捨するなどして2時間～2日間コースでカスタマイズ可能）

1. 女性活躍推進の必要性を考える
 - ①研修目的を理解する「今、女性活躍推進の活動を行わなかったらどのような影響があるか」
 - ②「女性活躍推進法」の基本を理解する
 - ・歴史的背景と現状
 - ・管理職に求められている事
 - ・ワークライフバランスとは？
 - ③女性特有の心理を理解する
2. 取り組み事例に学ぶ
 - ①女性活躍事例の紹介
 - ・導入事例とその成果
 - ・成功要因を分析する
 - ・気づきの振り返り
3. 管理職に求められる役割を考える
 - 1)「現状とありたい姿」を明確にする
 - ・課題について現状を把握
 - ・目指す職場と女性社員の「ありたい姿」
 - ・達成への行動プラン
 - ・個人の課題を確認 ～振り返り
4. 女性社員を育てるコミュニケーション法を学ぶ
 - 1)モチベーションの高め方
 - ・承認の必要性
 - ・モチベーションを左右する要因
 - ・タイプ別対応法
 - ・上手な褒め方&叱り方
 - ・気づきの振り返り
5. 実行宣言
 - 1) 実行宣言（プレゼンテーション）

⑨キャリアデザイン研修 ～セルフマネジメント

■カリキュラム案（以下項目より取捨するなどして半日～2日間でカスタマイズ可能）

1. 自己分析
 - ・自身の確認 ～ワーク「25の私」～「エンプロイアビリティ」～「私の人生脚本」
 - ・自身の立ち位置を知る ～アンケート「20の質問」～集計結果発表～解説
2. 今後のライフプラン
 - ・キャリアプラン ～人生の午後の過ごし方～ワーク「私の最期」
 - ・大きな4つの分かれ道
 - ・ライフイベントとマネープラン～ワーク「お金の試算」
3. 60代以降のキャリアについて
 - ・明確な意志を持つ～価値観表明～ワーク「価値観リスト」、「立志表」
 - ・生涯現役でいるとは～「健康寿命」～ロールモデルを探す～ワーク「私のヒーロー」
 - ・60代以降の過ごし方～ワーク「20XX年〇月△日の予想図」
4. 今後の行動計画「私のキャリアビジョンとアクションプラン」（実践計画表作成）
 - ・出来ること・したいこと・やらねばならないこと
 - ・成功までの地図を描く

⑩再雇用社員研修

～サポーターとしての貢献と知識伝承

■研修PR・ねらい

- ・再雇用で、部下が上司に成った場合の心構え、接し方
- ・立場に応じた効果的なリーダーシップの発揮の仕方
- ・相手を理解し、可能性を引き出すサーバントリーダーシップを知る

■カリキュラム案（以下項目を取捨するなどして半日～2日間コースでカスタマイズ可能）

1. 仕事（組織の一員）の考え方について

- ①再雇用者としてどう在るべきかを理解する
- ②組織を取り巻く環境や情勢の中、再雇用された意味は何か
- ③期待される役割と責任
- ④「あり方-スキル-得る」の考え方について
- ⑤思い込みは100害あって1利なし ～世の中の環境の変化に対応する必要性
- ⑥口に出すことばと行動は伴う

2. サーバントリーダーとは何か

- ①サーバントリーダーシップとは ～どの様な仕事観が必要なのか
- ②サーバントリーダーとしてのあり方
- ③組織の中での他者との「かかわり」～自ら「変える」ことでかかわりが「変わる」
- ④メンバーを支える事の必要性について

3. 全組織内の人間関係を自ら良くする ～相手を理解するマインドを持つ

- ①「理解してから理解される」意識が重要
- ②相手を否定せずに説得する
- ③人の認識パターンについて

Ⅱ ヒトとして磨き続けたいヒューマンスキル

～コミュニケーション、CS マインド～

①ビヘイビアスタイル研修

ビヘイビアスタイル って何？

ビヘイビアスタイル (Behavior Style) とは、社会生活における人間の行動特性のことであり、それを研究したコミュニケーションのツールのことでもあります。

休憩時間に雑談をしている時、Aさんは事実を知りたがり、Bさんは自分だったらどうするかを述べ、Cさんはストーリーに喜怒哀楽をハッキリ示し、Dさんはどんな話題にでもついてきます。

このように同じような時間を共有していても、表に出てくる行動は人それぞれで違っており、これを行動特性 (ビヘイビアスタイル) と呼んでいます。

なお、行動特性 (Style) でするので、性格や血液型 (Type) のように固定されているものではなく、その時々状況や立場や経験によって変動することがよくあります。

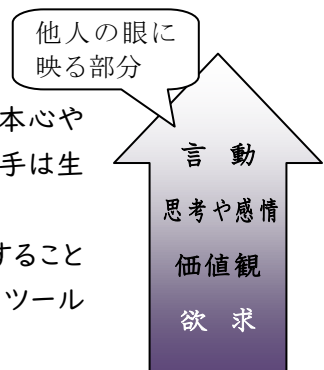
欲求？ 価値観？ 言動？

人はあらゆるものに対して潜在的に欲求を持っていますが、社会で生きる以上、欲求のままに本能的行動を起こすことはありません。人は欲求を満たすために何かをする時、まずはいったん価値観というフィルターを通します。続いて、その時の思考や感情が方法を決定します。それからようやく言動となって表れるのです。

他人の眼に映るのは、この表れた言動部分だけです。

コミュニケーションにおいて、相手の欲求や価値観が完璧に理解できれば、本心や本音にグッと近づくことができ、対人対応はすごく容易になります。しかし、相手は生命を守ろうとして本能的に欲求や価値観を隠します。

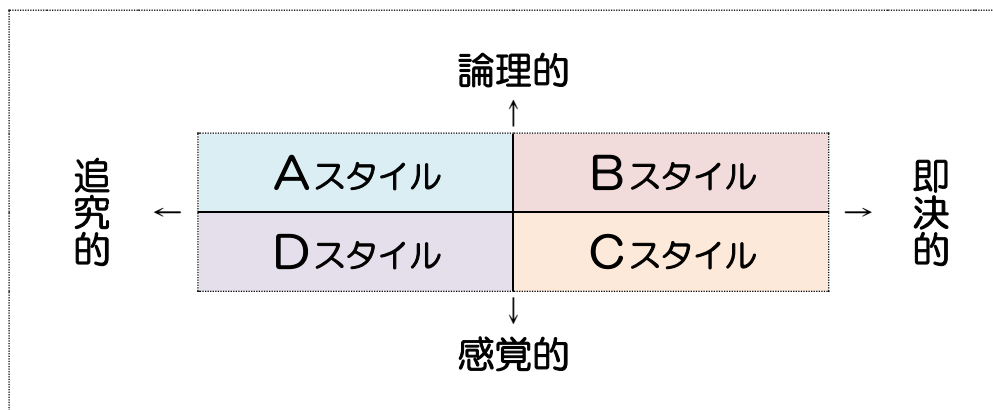
であれば、相手が隠している部分ではなく、隠されていない部分をよく観察することで、相手の欲求や価値観へたどり着こうという、というのがビヘイビアスタイル・ツールのねらいなのです。



4つのビヘイビアスタイル

ビヘイビアスタイルには、A B C D の4つのスタイルがありますが、スタイルに良し悪しや優劣はありません。誰でもこの4つのスタイルを持ち合わせています。

ただし、人は4つのスタイルを均等に使う（言動として表面に出てくる）ことはあまりありません。ABCDのうちいずれかのスタイルに偏りがちになります。その中で、その人が日ごろ最も多く使うスタイルを、その人のメインスタイルと呼んでいます。



ビヘイビアスタイルはなぜ有効なの？

セールスしたいお客様が、気に入ったカタチやカラーリングを探しているのに、一生懸命値段やアフターサービスをアピールしても心に響きません。「それはどうでもいいから、ほかのバリエーションがあったら教えて」と言われることでしょう。

上司から進捗の遅れを指摘され、急ぐように指示されているのに、クドクドと遅れてしまった経緯を説明しても仕方ないでしょう。

また、注文したものと違うので取り替えて欲しい、と要求するお客様に、謝罪を繰り返し、次回の割引を提案すれば、きっと怒られてしまうでしょう。「そんなことを求めているのではない、正しいものさえ出してさえくれればいいんだ」と。

上述のお客様や上司が、その時本当に何を求めているのかを推測できていれば、もっと的確な対応ができたはずです。もっと言うと、その人が ABCD のどのスタイルか判断できてさえいれば、ごくスムーズなやり取りとなって、その後の結果もまた変わっていたことでしょう。

何度も言うように、人が本当に何を求めているのかは他人には分かりません。しかしその人の表面的な言動をよく観察すれば、価値観や欲求にたどり着く可能性は十分にあるということです。

ビヘイビアスタイルはそのためのツールです。(※1)

ビヘイビアスタイルは、アメリカ発祥で、今では数多くの国で発展しカタチを変えて様々な名称となって使われている、対人対応力向上のためのとても効果的なツールのひとつなのです。(※2)

(※1) 「ビヘイビアスタイル」は弊社講師だった小畑豊造氏が考案したもので、弊社は本人の許可を得て独占的に使用しています。

(※2) ビヘイビアスタイルと類似のツールは数多く存在しますが、ほとんどの理論ベースはユング心理学の「4つの心理機能」で共通です。

「ビヘイビースタイル研修」ではどんなことをするの？

■ねらいや目的

対人対応力向上を目指します。具体的には、一人ひとりにピッタリのコミュニケーションを取るスキルを身につけます。そのためにすべての人を4つのスタイル(ABCD)に分類し、それぞれの特性に応じた対応ができるようにビヘイビースタイル・ツールを使って繰り返し練習します。

■実施要領

対象	誰でも受講可能だが、職務中に対人対応の機会が多い者により適する (下記テーマ例に該当する者など)
テーマ	よく実施する例「セールス担当者のお客様への対応力向上」「管理職の部下への対応力向上」「部下のフォローシップ(上司への対応力向上)」「クレーム対応力向上」など
進め方	研修はグループワークやロールプレイングが中心
教材等	ビヘイビースタイル専用テキスト・シートと通常研修テキストを併用
講師	竹内朋恵(弊社チーフトレーナー)など ビヘイビースタイル習得講師が担当

■カリキュラム例(あくまで一例です)

ビヘイビースタイル研修「**管理者のための部下への対応力向上**」

◇オリエンテーション

・アイスブレイク「せーの」、自己&クレーム体験の紹介・研修計画説明、講師紹介

1. 管理者の職務 ～部下育成指導の重要性

・管理とは、管理者とは ・何をマネジメントするのか ・管理者の4大職務 ・部下育成指導の必要性
・事例研究「4人の部下」・それぞれに最適な指導法はあるのか

2. さまざまなクレーム主への効果的なコミュニケーション ～**ビヘイビースタイルの研究**

・対人対応スキルの必要性 ・部下は一人ひとり違う ・ビヘイビースタイルとは ～自己診断
・各スタイルの解説 ・演習問題(短答式、事例研究式)

3. 部下育成指導のためのコミュニケーション ～ロールプレイング実習

・部下への OJT 場面や面談場面、日常対話場面を状況設定して最適な対応を考える
・ビヘイビースタイルを用いた状況設定ロールプレイング実習

◇ まとめ ～ことばの力

大ヒットしています

ビヘイビースタイル研修「**窓口・受付などクレーム一次処理担当者のための対応力向上**」

◇オリエンテーション

・アイスブレイク「せーの」、自己&クレーム体験の紹介・研修計画説明、講師紹介

1. クレームの理解と分類

・クレームとは ・クレーム対応とは ・クレームの分類(4分類) ・クレーム体験の分類実習 など
・クレーム分類別一次処理の研究 ・クレーム整理分類実習

2. さまざまなクレーム主への効果的なコミュニケーション ～**ビヘイビースタイルの研究**

・対人対応スキルの必要性 ・お客様は一人ひとり違う ・ビヘイビースタイルとは ～自己診断
・各スタイルの解説 ・演習問題(短答式、事例研究式)

3. クレーム対応(一次処理)のステップとビヘイビースタイル ～ロールプレイング実習

・ステップ1～5 ・各ステップとビヘイビースタイル ・状況設定ロールプレイング実習

◇ まとめ ～ことばの力

他にも対人対応が絡むテーマなら、すべてにビヘイビースタイルが有効です。

ビヘビースタイル研修の講師は？

担当講師は、ビヘビースタイルを熟知していなければなりません。

天衣無縫のサウスポー 竹内 朋 恵 (たけうちともえ。昭和 40 年生)

橘大学卒。テレビ業界の業務請負会社を起業する。2006 年にキャリアコンサルタントの資格を取得して講師活動を始め、当初は公的団体にて再就職や女性のキャリア支援、次第に学生の就業支援などのテーマで活動を展開。

2008 年に日本マネジメント協会に講師登録し企業研修へ歩み出る。資質が開花し人気者に。2018 年に入社し指導部へ所属。現在、課長のチーフトレーナー。



【資格、履修歴など】 キャリアコンサルタント 産業カウンセラー 厚労省ホームヘルパーⅠ級 家族相談士 日本交流分析協会インストラクター CLインストラクター 金融窓口実務勉強会(10時間コース)履修

【専門分野】 接客応対 創造性開発 CL 問題解決 コーチング 交流分析 NLP 人間力 セルフマネジメント コミュニケーション CS クレーム対応 アサーション ビジネスマナー キャリアデザイン カウンセリング 面接・採用 覆面調査など

【主な実績】 広く西日本エリアで「窓口担当者」「CS向上」「新人」「接客サービス向上」「秘書技能検定対策」「仕事の基本」「若手社員」「クレーム対応」「RP 大会指導」「マニュアル策定」「店舗覆面調査」「キャリアデザインとセルフマネジメント」「覆面調査とCS研修」「説明力向上」「創造性開発」「モチベーション向上」「リーダーシップ」「研修指導者研修」など多数。随所にビヘビースタイルを用いる。

【おすすめ】 研修講師たる要件を天性で持ち合わせていることで「センスが良い」と称され、受講者からの評判も常に上位で、自然体で親しみのある振る舞いからファンも多い。履修済みの学問も数多く理論構築をもって研修に臨むが、本人自体はかなりの感覚派で相当な“天然”ぶり。最近是他講師とのコラボレーションや、新テーマへの積極的な取り組みなどでさらにフィールドを広げている。当社のチーフトレーナー。

次代へ架けるブリッジ 久保 朋 子 (くぼともこ。昭和 50 年生)

大阪学院大学卒業。野村證券で顧客の資産運用の相談、ライフプランに基づく金融商品などの提案・販売業務に従事。退職後は証券カウンセラーとして、投資・資産運用セミナーなどの講師で経験を磨く。2010 年より金融機関の社員研修へと活躍の場を広げ当社へ登録。リスク商品を売る側・買う側双方の視点を持つのが強み。近年ずっと、クレーム対応研修の主力講師としてビヘビースタイルに慣れ親しむ。



【保有資格】 証券外務員2種 変額年金販売資格 日本FP協会2級AFP など

【専門分野】 ビヘビースタイル研修を接客窓口担当者に応用することが多い。預かり資産推進研修、店舗覆面調査、窓口テラー研修、窓口リーダー研修、窓口セールス強化研修、店舗サービス向上研修、コミュニケーション研修、クレーム対応研修、ライフプランに基づく年金・保険など商品の提案セールス指導、セカンドライフセミナー、資産運用セミナー、株式投資セミナー、マネーセミナー など

※ほかにも在席しています。

※各講師プロフィールについては、本プランのご検討時の参考のみに留めていただきますようお願いいたします。

②お客様サービス向上研修

お客様とは？

すべての組織の存続に不可欠なのがCS（お客様満足）です。

官民、業種・業界・業態を問わず、また従業員の職種も問わず、社会活動を営んでいるすべての人はお客様満足こそがゴール（のひとつ）だと見定めて仕事をしなければなりません。

では、そもそも「お客様」とは。

狭義では、商品や労務の対価として金銭等を支払う人のことを言います。とても分かりやすい図式なので、誰もがすぐに思い浮かべることができる定義です。

広義では、自分の属する組織やグループ以外のすべての人をお客様と呼びます。家族以外の方が自宅を訪れたとき、その人はお客様です。団体旅行での移動中に、新幹線でたまたま乗り合わせた一般の方も、旅行メンバーからみれば第三者、すなわちお客様です。「私たちがお騒がせして申し訳ございません」と言う場面も多くあることでしょう。

なぜ「お客様満足」が必要なのか？

営利目的である民間企業では、「お客様満足」が最重要であることは言うまでもありません。なぜなら企業にとっては、お客様に繰り返し購入してもらうことが存続の絶対条件だからです。

では、官公庁や公的組織団体では、さほど重要ではないのでしょうか？

答えはもちろんNOです。

なぜなら他に競合がないからといって現状を安穩と過ごさず、もっともっとお客様満足を目指した活動を続けなければ、やがて世の中や民衆から組織自体の存在意義を問われる日が必ず来るからです。

「世に数多ある公的組織の中でも、**は絶対に社会に必要だ」とすべての人から支持されるように努めなければなりません。

そう考えると、組織存続を割り切って考え、最後の最後には解散という選択肢もある民間企業よりも、むしろ公的組織の方がお客様満足の重要度は高いと言えるのかも知れません。

CSとは ～2つのCS

では「お客様満足」はどのようにして得ればよいのでしょうか。

ポイントは、「お客様満足」とは、文字通り“お客様が満足する”ことであって、“お客様を満足させる”ことではないということです。

お客様は自身の判断や評価で自発的に満足します。私たちが満足させているわけではありません。そんな、おこがましいことが私たちにできるはずがないのです。

私たちにできること、それは「お客様がそれぞれに持つ要望や願いを逐一推察し、それが叶うような商品や労務を提供するとともに、人的・物的・情動的に働きかけること」です。

これをまとめて「お客様サービス」と呼びます。

「お客様満足」は結果であり、私たちが目指すゴールです。対して「お客様サービス」は、ゴールにいたるまでのプロセスのことを指しています。

「お客様満足」も「お客様サービス」も略称CSです。つまり私たちは、CS（お客様満足）を目指して、ひたすらCS（お客様サービス）をし続けるということなのです。

サービスとレシーブ

私たちは「お客様サービス」をし続けるしかないのだとお分かりでしょうか。「お客様サービス」とは、お客様のすべてのニーズを推察し、それに応える行為だとお分かりでしょうか。

ここで注意すべきは、私たちがすべきなのは、あくまでもサービスだということです。

サービス ——。サービスとは、決してお客様が口に出した要望だけに応じる行為ではありません。お客様の持つすべてのニーズに対して先回りして応えようという行為を言います。バレーボールやテニスと同じで、先に打つのがサービスで、相手のサービスに応えるのがレシーブなのです。

ドアが開いた瞬間に「いらっしゃいませ」と声を挙げるのはサービスですが、「あの一、すみません」と言われて初めて「いらっしゃいませ」と返すことは、単なるレシーブに過ぎないのです。

サービス	⇔	レシーブ
相手に対して <u>先手を打つ行為</u>	正反対	<u>相手のサービスに応える行為</u>

お客様は私たちに対するすべての要望を口に出してくれません。むしろ口に出して伝えてくれることの方がはるかに少ないのです。

「いらっしゃいませ」と言って欲しい、笑顔で応対して欲しい、話をしっかり聞いて欲しい、いろいろなパターンの提案をして欲しい、おトクな情報を教えて欲しい、最後に「ありがとうございました」と言って欲しい…などの要望は、お客様は決して言葉で伝えてくれることはありません。

でも、きっとお客様は心の中でそのようなことを望んでいるはずで、私たちはそれらの言葉に出てこないお客様の要望に応えようと努めるのです。

「お客様サービス向上研修」ではどんなことをするのか？

■ねらいや目的

お客様が口に出さない要望を推察し、それにキッチリと応える（＝「お客様サービス」と呼ぶ）ことで、お客様満足へつなげようとしています。お客様が口に出さない要望というのは、多岐に渡って多数存在します。まずはこれを思いつく限りすべて洗い出すことから始めます。それには**MOT**（Moment of Truth）という考え方に基づくワークを実施します。

■MOT（Moment of Truth）とは

MOT（Moment of Truth. 真実の瞬間）とは、スウェーデンのスカンジナビア航空の経営を立て直すために、経営陣のひとりヤン・カールソンが導入した考え方のことです。

「お客様は、自社と接触している間は、あらゆる場面で自社のことを評価している」と考え、その一瞬一瞬すべてを“真実の瞬間（moment of truth）”と呼んで徹底的に検証し、お客様の真のニーズを追究し、それに応じるサービスを導入・実施したことによって劇的に経営を立て直しました。

■実施要領

対 象	営業店や窓口、受付、店頭など接客・接遇現場に勤める方々
日 数	1～2 日間。サービス考案後の実践とフォロー研修を加えることも多い。
進め方	研修はグループワークが中心
教材等	当社オリジナルテキストシートを使用
講 師	竹内朋恵（弊社チーフトレーナー）などMOTワークを切り盛りする講師が担当

■カリキュラム例（あくまで一例です）

お客様サービス向上研修「MOTという考え方」

◇オリエンテーション

- ・アイスブレイク、グループ編成、研修計画説明、講師紹介

1. 接客/接遇最前線における接客/接遇サービスの方向 ～CSを理解する

- ・多様化やIT化が進む世の中、働き方改革時代のヒューマンスキルとは
- ・お客様とは、お客様満足とは、お客様満足が最重要である理由
- ・お客様サービスとは、サービスとレシーブとは、いったい私たちは何をすればよいのか

2. 職場の現状を客観的に評価してみよう ～自分がもし、お客様だったら

- ・お客様視点とは ～まさに 180 度変えて職場を見つめ直してみる
- ・自職場である店頭、カウンター、受付、窓口…等へ自分が客になって入っていくところをイメージ
- ・客観的評価の情報交換 ～グループで意見交換

3. お客様満足を目指して、お客様サービスを考える

- ・満足と不満足について ～お客様の事前の期待水準を上回るサービスとは
- ・お客様のすべての要望を知ることができれば、サービスはぐんと楽になる
- ・お客様の視点ですべての要望を洗い出すこと ～「**MOT（真実の瞬間）**」の考え方

①【練習】MOTの抽出 ～すべての瞬間におけるサービスを考える ～発表

②【実習】MOTの抽出（すべての瞬間をまずは細かに洗い出す）～MOTの各場面におけるお客様の要望をすべて推察する ～お客様のすべての要望に応えるために何をするか（最高のサービスを考案する）～お客様になって考案したサービスを体験してみよう（ロールプレイング実習）

◇まとめ ～「私のサービス向上計画」の策定

③ヒューマンスキルアップ研修

働き方改革の進展で、仕事はどうなる？ 社員はどうする？

働き方改革とはいえ、就業時間が短くなっても、組織として仕事の絶対量は減りません。ということは社員のすべき仕事の質がおのずと変化します。なぜなら、単純作業や技術的工程のようにテクニカルスキルを要する職務は、機械に任せるか、外注に出すようになるからです。ヒトがするのはヒューマンスキルを要する仕事だけになるということです。

ヒューマンスキルとは、文字通り「人間らしい所作」と考えてよいでしょう。ビジネスマナーを実践したり、コミュニケーションを取ったり、人に共感したり、もてなしたり、感謝したりすることの総称です。これが必要な職務は、人にしかできないということです。

特に若手の社員に見られる懸念

組織の中で、特に若い世代はコミュニケーションが不足したり、苦手だったりする話をよく耳にします。上述の前提から考えると、非常に危うい状況だと言えます。

組織が採用するのは、ロボットではなく人です。テクニカルスキルに長けた人ではなく、ヒューマンスキルが備わった人なのです。それを踏まえて採用されたからには、自ら意識してヒューマンスキルを磨いていかなければなりません。

組織に属していること ～自律・自発・自責なことばが出るように

社会や組織に参加しているすべての人が、「その一員＝当事者」であることを自認し、集団のことをまるで自分自身のことのように考えて振る舞うと、やがてその集団は意志のある生き物のように独自の動きをするようになります。これをグループダイナミクスと言います。

ところが残念ながら人は、集団に加わるとつい「他人任せ」になってしまいます。自分が参加しているグループが何かをしたにも関わらず「自分は直接関係ない」「他のメンバーが決めたことだ」と思ったり、あろうことか口に出したりしてしまいがちです。

受動的、他責的な言動ではなく、まずは自立・自発・自責のことばを出し、行動にも表すようにしないと、グループは本当に「単なる人の集まり」となってしまいます。

そうならないように求められるものやはりヒューマンスキルなのです。

×残念ながら採用見送りとなりました（他責）
◎残念ながら採用を見送ることに致しました（自責）



「ヒューマンスキルアップ・トレーニング」ではどんなことをするの？

■ねらいや目的

受講者が「自律・自発・自責」のこたばを発せられるようになることを目指します。研修は、少人数のグループセッションで、各自の気づきと言動の変容を引き起こすスタイルで進めます。ST（感受性訓練）という技法も参考としています。

■実施要領

対 象 誰でも受講可能だが、比較的若い方を想定しています。
 人 数 1グループ6～8名程度が適正です。
 日 数 3時間内でグループセッションを2回実施します。間隔を開けてさらに2回行います。
 進め方 講師のファシリテーションで、グループによる相互討議等が中心となります。
 教材等 特別なものは必要ありません。
 講 師 グループセッションを切り盛りし、プロセスを記録する講師が担当します。

■カリキュラム

「ヒューマンスキルアップ・トレーニング」	
◎ オリエンテーション（注意事項、最低限の課題提示） 1.グループセッション① ～プロセスの整理 2.グループセッション② ～振り返り	※グループセッションでは講師は議題を提示したり、具体的な成果を求めたり、行動を指示したりは一切しません。メンバーの意思が集まり、グループとして動き出す瞬間をまさに実体験するものです。
インターバル	
3.グループセッション③ ～プロセスの整理 4.グループセッション④ ～振り返り ◎ 気づきの整理	

④ロジカルシンキングによる説明力向上研修

■研修PR・ねらい

議論・演習を通じて“伝えること”と“伝わること”の違いを認識・理解し、普段の無意識なコミュニケーションの問題点等に気づきます。その問題解決のため、説明に欠かせない要素である「論理思考力」を高めます。

■カリキュラム案（以下項目より取捨するなどして半日～2 日間でカスタマイズ可能）

1. コミュニケーションとは？ ・コミュニケーションの基本構造 ・主観と客観 2. ロジカルシンキング（基礎） ・誤解が起きる要因 ・論理的な構成とは？ ・基本的なフレームワーク 3. ロジカルシンキング（演習） ・理解-納得-共感の3段階を実現する発信情報の整理 4. ビジネスコミュニケーションとは？ ・（前項を受けて）理解-納得-共感から、動いてもらう 5. 説明力演習 ・根拠を明示して自分たちの主張を組み立てる ・主張と相反する側の根拠も想定することと納得感の関係 6. まとめとして ・「相手に合わせる」に傾斜し過ぎるリスクの確認 ・もっとアサーティブに	・コミュニケーションスキルの構成要素である「話す力」「聴く力」「場を創る力」を確認します。 ・プライベートでのコミュニケーションと職場で必要となるコミュニケーションの違いを認識します。特に物差しを共有できていない相手とのコミュニケーションで「主観的な表現」が持つリスクを体感します。 ・メンタルモデルとスキーマについて確認し、誤解リスクを回避する必要性とその限界を理解します。 ・コミュニケーション成立要件である「誰が話すか」と「何を話すか」を確認します。 ・話す内容の整理に必要な基本的なフレームワークを学びます。 ・ロジックツリーを活用した発信（検討）情報の整理法を学びます。 ・発信内容の納得度を上げるために必要なこと、共感してもらうために必要なことを整理します。 ・（前項を受けて）発信内容を理解していただくことがゴールではなく、相手の方に「動いていただく」動機づけが必要となることを学びます。 ・前向きに動いていただくことを実現するために発信者として意識すべきことを学びます。 ・職場内コミュニケーションへの応用を考えます。
---	--

⑤ファシリテーション技術向上研修

■研修PR・ねらい

日常業務の中で、ファシリテーションスキルが最も効果を発揮する場面は、会議です。本研修では、ファシリテーションとは何かを知った上で、その効用とメリットを学習し、実際にスキルとして体得を図るべく、会議の場面での活用を研究し、模擬会議で体感実習します。

■カリキュラム案（以下項目より取捨するなどして半日～2 日間でカスタマイズ可能）

◇ オリエンテーション

- ・研修計画説明、講師紹介
- ・グループ編成とチーム紹介（メンバー総意での意思決定）
- ・アイスブレイク「数字でドン・前半」

1. 社員を取り巻く現代社会の要請

～ファシリテーション能力の必要性

- ①いま多様化の世の中で
- ②ボナンザグラム「社員に求められていること」＜議長A＞
- ③求められる多能化
- ④ファシリテーションとは
- ⑤ファシリテーションの特長、効用、効果など
- ⑥旧来の会議における「議長」と「ファシリテーター」の違い

2. ファシリテーションスキル①

- ①全員の合意形成を促す
～コンセンサス討議「チームワークとは」＜議長D＞
- ②全員の認識統一を促す
- ③全員による協働を促す
～ゲーム「数字でドン・後半」＜議長B＞
- ④解説 ～ファシリテーションのスキル

3. ロールプレイング実習

- ①RP実習「異動する人」＜議長E＞ ～振り回り
- ②解説 ～ファシリテーションのスキルは発揮できたか

4. ファシリテーションスキル②

- ①会議について整理する ～会議開催や進行のコツ
- ②「会議開催要項（仮）」の作成＜議長C＞

◇ まとめ ～ファシリテーションスキルの発揮に向けて

※全編、グループ（チーム）単位の決断を積み重ねて進行します。各セッションにチームリーダーが持ち回りで交代します。

チーム名決定とグループ紹介、アイスブレイクゲームを実施します。

現代社会状況から社員の多能化が求められており、そのうちの一つがファシリテーション能力です。

ファシリテーションとは何かを学習します。

合意形成のプロセスを「コンセンサス討議」で体感し、合意に基づいたチームワークを実践します。

実際の話し合いの場を再現して、議長はファシリテーションスキルを駆使して、全員の合意を得ようとしています。

日常場面でのファシリテーション能力発揮の場面を想定した「会議開催要項（仮）」を策定します。

⑥ミーティングマネジメント研修

■研修PR・ねらい

効率的で効果的な働き方が求められる現在、会議の在り方にスポットを当て無駄のない会議の実践を目指す。6人の会議で5分間時間が延びれば、合計30分のロス。反対に、実りのある会議が効率的に行われることで、驚くべき成果を生み出す。そのポイントをわかりやすくまとめる。

■カリキュラム案（以下項目より取捨するなどして半日～2日間でカスタマイズ可能）

◇オリエンテーション

1. 現状把握 今の会議の問題点は？

なぜ会議がうまくいかないのか。

- ①会議の時間が長い ②中身が薄い ③決まらない ④発言がない

2. 会議の前にすべきこと

- ① 会議の目的とスケジューリングを明確にする
② 会議の参加者を検討する
③ 資料は事前配布が必須

3. 会議の進め方

- ①目的・何をしたら終わるのかを伝える
②議長が俯瞰してシナリオを持つ
③会議に必要なアイテムとは？
④アイデアや意見の拡大と収束方法

4. 会議を実践する

- ① 慰安旅行を企画しよう
グループワーク

5. 会議を活性化ファシリテーションスキルの向上

- ①ファシリテーターに求められるスキル
②周囲の意見を引き出し、整理しゴールに導くスキル

6. 会議の効率化・好事例

- ①目的に応じた場所の設定～立って会議をするメリット
② 議事録のまとめ方 フレームワーク

◇まとめ

⑦双方納得へ向けた交渉力向上研修

■研修PR・ねらい

折衝・交渉については固有のスキルがありません。いくつかのコミュニケーションスキルを目的に応じて組み合わせて“折衝・交渉術”としているのが現状です。

ここでは、それらのうち「間違いなくマイナスにはならない」スキルを紹介し練習してみます。

■カリキュラム案（以下項目より取捨するなどして半日～2 日間でカスタマイズ可能）

1. 折衝・交渉のコミュニケーションとは

- ・オリエンテーション、研修計画説明
- ・折衝・交渉の基本的な考え方と基本的フロー

2. 折衝・交渉のためのコミュニケーションスキル

- ・信頼関係を築くコミュニケーションの基本
- ・「傾聴法」「プレゼンテーション法」「JIM 話法」「折衝術、交渉術」

3. 事例場面におけるロールプレイング実習

- ・事前アンケートより選定した事例場面
- ・役割分担、シナリオ想定後、通しリハーサル
- ・幾組かによる代表ロールプレイング
- ・講評、相互フィードバック

◇まとめ

「JIM 話法」とは

- ・J(すでに明確である事実を確認する話法)
(例)「あなたは、昨日もここへ来られたのですね？」
- ・I(まだ明確になっていない事実を相手に思い出させる話法)
(例)「そのとき、あそこに誰か他の人がいませんでしたか？」
- ・M(事実かどうかわからないことを推測して相手に聞いてみる話法)
(例)「あなたはその人を見て、今度の件を思いついたのではないですか？」

⑧意識を改める！ お客様満足度（CS）向上研修

～社員のマナーアップ作戦～

■研修PR・ねらい

お客様対応の接遇・マナー講座ですが、窓口、営業、接客現場・・・と場面は変われども基本は同じです。

要するに、どのように体現するか、気持ちを相手に伝えるか、瞬間瞬間にイメージアップを図るか、皆さんで考えて、実習してみて、明日から実践してみてください。

■カリキュラム案（以下項目より取捨するなどして半日～2 日間でカスタマイズ可能）

◇オリエンテーション

- ・研修計画説明～討議「社員に求められること」
- ・CS（顧客満足）について ～なぜ接遇が必要か
- ・グループ紹介形式による発表

1. 好感を持たれるために

- ・第一印象～身だしなみ、表情
- ・あいさつ～第一声、イントネーション
- ・美しいお辞儀と姿勢

2. 正しいことば遣いの習得・・・

- ・丁寧語・尊敬語・謙譲語のつかい分け
- ・ビジネス対応ことば
- ・間違いやすい敬語
- ・高感度アップの話法

3. 爽やかな接客対応 ～電話対応、問い合わせ対応等

- ・現場でお客様と接するさまざまな場面を想定し、そのときどきの最適な対応を考えながら実習してみる
- ・基本事項は押さえておこう

◇まとめと振り返り

- ・一人のイメージは全体のイメージ
- ・どのように職場で実践するか

「CS」とは

「customer satisfaction」の日本語訳で、顧客が物品やサービスを購入または利用したりするときにその物品やサービスに満足を感じる。顧客満足が高いと顧客のリピーター率が上昇し、結果として売上などの面において好循環になると考えられています。

官民問わず、広く理念として採用されています。

⑨CS へのチャレンジ! クレーム対応研修

■研修PR・ねらい

【目的】

- ・企業に存在する「クレーム」に対し、知識・具体的な対応方法を理解し、対応能力・説明能力向上を図る。
- ・リーダー層が参加の場合は、その役割と組織としてのクレーム対応について認識を深める内容を加味する。
- ・さらに、説明能力・説明責任の基礎を習得したうえ、「クレーム」に対する知識・具体的な対応を体得する。

【効果】

・今まで自分が行ってきたサービスを振り返り、組織が提供する最高のサービスについて考え、サービス提供者の視点でさまざまな角度からクレーム対応を見直していく研修で、特に以下の3点を課題としてスキルを習得していただく。

- ①お客様の要望や意見などを正確に理解する「聴く」スキル
- ②問合せに対して簡潔にわかりやすく説明できるスキル
- ③窓口における満足度の高い接客・対応のスキル

■カリキュラム案（以下項目より取捨するなどして半日～2 日間でカスタマイズ可能）

◇オリエンテーション

- ①研修の趣旨説明・お願いごと・ゴールのイメージ
- ②自己紹介（あいさつ・声・表情の確認）～1人1分間で
 - ・自分の第一印象・伝える力
- ③自分が経験した最高＆最低なサービスとは？
 - ・わたしたちに求められることは？

1. クレームとは

- ①近年のクレームの一般的傾向
 - ・我慢できない社会になっている
- ②クレームの種類
 - ・3種類が存在（善意・悪意・お門違い）
- ③クレーム対応が上手にできない3つの理由
 - ・お詫びできない・言い訳をしてしまう・事実の確認ができない

2. 満足度の高い対応とは

- ①コミュニケーションの基本 ②対面対応の基本 ③立ち居振る舞い
- ④表情 ⑤好感もてる態度 ⑥ことばづかい・決断力の強化

3. 対人対応力（パーソナルリレーション・スタイル調整）

- ①4つのソーシャルスタイルの理解 ②自己のソーシャルスタイルを確認
- ③相手のスタイルの見極め ④相手のスタイルに合わせる調整法
- ⑤聴く姿勢、相手を受け入れる姿勢、共感的理解

～ペアセッションで講師からフィードバック

4. クレーム対応ケース・スタディー（実践ロープレ）

- ①クレーム主役と対応者役の2人に分かれロール・プレイング
 - ・自分の経験を再現し、迫真の演技で実演
- ②ロール・プレイングの振り返り
 - ・クレーム主として「クレームを言いながら感じたこと」、「どのような対応ならば、許せるか／腹が立つか」等の
気づきを意見交換いただく ～講師からフィードバック

◇まとめ アウトプット

【クレーム対応4つの基本手順】

組織を代表しているという
責任感
↓
誠実な態度で
クレーム主の心情を理解
↓
「事実確認」をしっかりと行い
問題点を把握
↓
代替案・解決案を明確に提案
問題解決へ

⑩ハードクレーム対応研修

■研修 PR・ねらい

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。

■カリキュラム案（以下項目を取捨するなどして2時間～2日間コースでカスタマイズ可能）

1. ハードクレーム発生のメカニズムを把握する

- 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）

- 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）
- 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）

3. ハードクレームの対応方法を習得する

- 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 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

- 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

- ① 質疑応答
- ② 実行宣言（プレゼンテーション）

⑪総務担当者のためのソーシャルマナー研修

■研修PR・ねらい

外務の多い社員は、ビジネスの場だけでなく、「社交の場」へたくさん参加することになります。もし社員が冠婚葬祭、会食、式典…などの場に参加・出席する時に、まったく頓珍漢な振舞をしていたのでは、その人の評価はもちろん、自組織の評価も一気に下がってしまいます。

何よりも周囲の人々が“ドン引き”してしまうことを避けるために、総務担当者が的確な指示を出し、適切な一次処理をするために学習をし、日ごろから必要なものを準備しておく必要があります。

■カリキュラム案（以下項目より取捨するなどして半日～2 日間でカスタマイズ可能）

1. ソーシャルマナーの重要性と効果 ・ソーシャルマナーが備わっていないと… ・ソーシャルマナーの成り立ちと効果 ・日常（ビジネス場面以外）の人としての心構え 2. 場面に応じた作法を知る ・冠婚葬祭① ～通夜・告別式など ・テーブルマナー① ～和、洋、中の会食 ・冠婚葬祭② ～結婚式・披露宴など ・冠婚葬祭③ ～各種式典への出席 ・テーブルマナー② ～パーティなど ・その他 ～よく遭遇する場面における振舞を事例研究 ◇まとめ ※次のシチュエーション RP 実習を上記時間中に挿入します。 A「告別式への参列」 10:00 くらいから B「ランチ会食への出席」 12:00 くらいから C「立食パーティへの出席」 15:30 くらいから ※「部署に備えておくもののリスト」や電報例文作成なども盛り込むことができます。	ソーシャルマナーについて、何を指すものなのか、備わっていなければどうなるのか、など理論的に納得します。 よく遭遇したり、居合わせたりする場面におけるソーシャルマナーを逐一、解説します。諸説ある場合も多いため、もっとも“無難な”線で押さえるようにします。 例えば、オフタイムでの取引先との付き合い、外部の人同士の間を取り持つとき、などありがちな場面で、スマートな振舞ができるように研究します。 シチュエーション RP はできるだけ場や空間を再現し、小道具等も用意した上でリアルタイムで RP を行うものです。
---	---

⑫プレゼンテーション研修 ～即興プレゼンターへの道

■研修PR・ねらい

課題解決、提案や事業説明において、顧客等相手方に自分の意志を明確かつ効果的に伝えられるプレゼンテーションの技術や能力の養成を図る。

プレゼンのためのパワーポイントの使い方に偏らず、人前で話すことに重点を置いています。

- ・説明責任の観点から、理解されるための表現能力を養う
- ・人前で話す(プレゼンテーション)基本や技法を学ぶ
- ・パワーポイントの活用と実務能力向上を図る

■カリキュラム案(以下項目より取捨するなどして半日～2日間でカスタマイズ可能)

1. 自己紹介 <自分の第一印象をチェック>

- ・プレゼンテーション概論「メラビアンの法則」 ・よいプレゼンの条件とは?
- ・プレゼン基礎力強化(アイコンタクト、姿勢、ジェスチャー、声)
- ・アガリへの対処法(人前であがらないための5つの方法)
- ・1分間「自己紹介プレゼンテーション」の実践 ～ねらう軸はどこですか?

2. 人前で話すこと(プレゼンテーション)の基礎

- ・事前準備が重要(要約～本の目次のように) ・最初の雑談は聞き手との共通項作りに有効
- ・自分の体験と予行練習が基本となる ・クロージングで「言いたいこと」を明確に
- ・やってしまうNG(ぶっつけ本番、だだらとした話、難解な図と細かく多い文字数)
- ・プレゼンは「プレ禅」…無駄(ムダ・ムラ・ムリ)を排除する

3. プレゼンで押さえておきたいこととは

- ・自分の体験談や自慢話で終わらない ・とっつきやすい研修内容にする(下を向かれてはダメ)
- ・身につけさせたい能力は先に伝える

4. 誰でも簡単にプレゼンテーションを成功させる5つのポイント

- ・自分の強み、得意分野を活かす(正しい姿はない) ・事前練習が決めて(特効薬はありません)
- ・言いたいことを1分間で話す(忙しい人ほど時間はない)
- ・必ずプロセス確認、ゴールは何か?

5. プレゼンテーション実践「…題材打合せにて…」(※話す内容と進行のフレーム作り)

- ・一番伝えたいことを何か?→テーマを考える
- ・具体事例やたとえ話を用いて理解を促進する
- ・聞き手のレベルに合わせた内容(分かりやすさを優先)
- ・最終ゴールを決める
- ・実習

- ①1人ずつプレゼン実践 ②フィードバック ③グループ代表者の選任
- ④代表者のプレゼンテーション ⑤講師よりフィードバック

⑬伝える伝わる文章力アップ講座

～文章を磨き上げるテクニックを身につけよう！

■研修PR・ねらい

読みやすく、解かりやすく、正確に伝えるためには何が必要なのか。公文書と私文書の違いや、口語体と文語体などの区別を含め、職場で実践できるスキルを目指します。

文章が苦手でも、コツをつかめば誰でも相手に伝わる文章を作成することができます。

本研修では、「習うより慣れろ!」を基本として、その現場ですぐに使える 10 のコツを、演習問題を通して体得していただきます。

- ①読み手に配慮したシンプルな文章を書くことができる
- ②正しい表現で文章を書くことができる
- ③伝達効率をあげる文書を作成することができる。
- ④ビジネス文章およびビジネスメールのルールを身につけることができる

■カリキュラム案（以下項目より取捨するなどして半日～2 日間でカスタマイズ可能）

◇オリエンテーション （研修の目的とその背景） 1. ビジネス文書について ①ビジネス文書の種類 ②ビジネス文書作成の心得 ③ビジネス文書作成のチェックポイント 2. 文書作成の基本ルール 10 ①相手に伝わる、正確に伝える 10 のルール 主語と述語、修飾語と被修飾語、接続詞 読点、1 文の長さ、伝えたいことを 1 つに 助詞の使用、肯定文、明確・簡潔表現、二重表現 ②見せ方の工夫 3. ビジネス文書およびメールを作成のコツ ①企画書・議事録の作成ポイント ②ビジネスメールの作成ポイント 4. 総合演習～文章力ブラッシュアップ ①既存文書改善演習	研修の意義目的を、アイスブレイクを通じて共有を図ります。 ビジネス文書の概要を理解し、次の文章作成の基本ルールを理解する土台作りをします。 相手に伝わるシンプルな文章を作成する、正確な文章を作成するための 10 のルールを習得します。 各ルールを説明後、演習を行います。（演習例：主述の配置、修飾語の使い方、接続詞の使い方、適切な文章の長さ、1 文に 1 つの事柄） シンプルに伝える議事録およびビジネスメール作成を習得します。 伝えたい内容を、ビジネスメールに書き換えます。 Web サイトに公開されている公文書（700 字程度）を、学んだルールに従ってより伝わりやすい文章に変更します。
--	--

※研修後に、作った文章の添削も可能です。

⑭伝わるビジュアル資料作成 ～パワーポイント講座

■研修PR・ねらい

業務を遂行する上で求められるより簡潔で分かりやすい資料作成を行うため、パワーポイントを使用する能力を習得いただきます。

習得にあたっては、一通り機能を説明した後、それらの機能を使用しての課題演習を行うことにより、実務を想定しながら研修の内容を自分のものに落とし込んでいただきます。

■カリキュラム案(以下項目より取捨するなどして半日～2 日間でカスタマイズ可能)

◇オリエンテーション『研修の目的とその背景』

1. パワーポイントの基礎

- ・スライドの基本、PPTの目的 ・パワーポイントの画面構成 ・プレースホルダの操作
- ・新しいスライドの作成 ・スライドショーの実行

2. 資料等作成の基礎

- ・箇条書きで伝える ・表で整理して伝える ・グラフで視覚的に伝える ・図形で視覚的に伝える

3. 訴求力の高い資料作成

- ・絶対に抑えておきたいコツ ・カラーバリエーション ・画面の切り替え、アニメーション
- ・相互関係や目標達成等の図解 ・ステップ(階段)やフローの表現

4. PPTスライド作成実習

⑮ワンペーパー資料作成研修 ～「わかりやすい」と言わせる

■研修PR・ねらい

全体を端的に押さえ、A4用紙1枚にまとめる技術を習得し、読み手に伝わるレベルまで能力を向上させる。

■カリキュラム案(以下項目を取捨するなどして2 時間～2 日間コースでカスタマイズ可能)

1. 「読み手に伝えるべきことはなにか」

- ・研修計画説明
- ・題材テーマ設定 ・意見交換 ・主旨の決定 ・グルーピング作業
- ・カテゴリーを見ながら課題を議論する ・課題から、対策を結論として出す

2. ワンペーパーでまとめる方法

- ・目的とその理由の明確化 ～ 一瞬で伝えるための最大の要素
- ・見出しの活用で文章の構造を分かりやすくする
- ・漏れのない全体像の表現 ～ フレームワークの活用
- ・イメージの具現化 ～ 図解伝達
- ・図解と説明文の割合 7:3
- ・必要なことだけ書くのではなく、読み手の気持ちへの配慮も必要
- ・誤解を与えない表現
- ・文書作成実習

⑩フォローシップ研修 ～上司補佐のサポート役を目指す

■研修PR・ねらい

上司の指示に従うだけでなく、その意図するところを把握して、自発的に調べたり、発展的意見までを提案できるようなサポート力を身につけます。従来の上位下達型ではなく、上司・部下が共にサポートし合う「相互啓発型」組織にしていくため、部下に必要な観点を身につけます。

■カリキュラム案（以下項目を取捨するなどして2時間～2日間コースでカスタマイズ可能）

1. フォロワーシップとは何か？
 - ・よい部下とは ・「部下」に期待されるパフォーマンスとは ・フォロワーシップとリーダーシップ
 2. 部下に必要な「3つの力」と「前提条件」
 - ①「言わない力」②「言う力」③「見通す力」～あなたに足りないものは？
 - ・前提条件をクリアする
 3. 「言わない力」「言う力」「見通す力」を鍛える
 - ・各スキルの体感実習
- ◇本日のまとめ

⑪新規採用社員指導者（サポーター）研修

■研修PR・ねらい

新規採用社員の指導・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。

■カリキュラム案（以下項目を取捨するなどして2時間～2日間コースでカスタマイズ可能）

1. 新規採用社員の育成が求められる背景
 - ・ 職場を取り巻く環境変化 ～社員負担の増加～
 - ・ 育成に関する意識ギャップ ～新規採用社員／先輩・上司～
 2. 新人の指導者としての役割を発揮するために
 - ・ 目指すコミュニケーションのスタイルとは
 - ・ 「悪い育成事例」の検討
 - ・ 新規採用社員を育成するために
 - 「傾聴」、「質問」、「承認」スキル
- ◇まとめ
- ・ 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～
 - ・ 研修内容の振り返り

Ⅲ 業務改善・問題解決で限られた時間を効率的に

ワークライフバランス時代のタイムマネジメント

①ムダなく仕事をするための時間管理術

■研修PR・ねらい

ワークライフバランス時代にあって、仕事は増えても時間が減るのは確定事項です。社員は今まで以上に職務を効率的、効果的に遂行する必要があります。

具体的には適正なスケジュール（仕事の成果物の明確化と優先順位付け）と徹底した事前準備（段取り、突発への対応）とコミュニケーション（情報共有と分業）を実現するための方法論を理解することで、個々人の生産性を高めていただきます。

- ・タイムマネジメントは「個人」の業務改善
- ・タイムマネジメントできない理由は時間利用を正しく知らない事
- ・時間の使い方が分かれば飛躍的に時間は作れる！
- ・業務を片付けることに追われ、その場しのぎの解決になっている。この現状を打破したい。
- ・時間がかかる複雑な作業を後回しにする傾向があるので何とかしたい。
- ・時間管理がうまくできずに、フラストレーションを感じる。
- ・ビジネスとプライベートのバランスを取りたい。

■カリキュラム案（以下項目より取捨するなどして半日～2 日間でカスタマイズ可能）

1. タイムマネジメントの重要性
 - ・仕事の管理に必要なもの ①目的 ②締切 ③優先順位 ④時間の見積もり
 - ・仕事と行動に対する思考を変える ・やるべき仕事とやったほうがよい仕事
 2. 仕事が遅い人のタイプ（自己診断）
 - ・①素直さが足りない ②今すぐができない ③コミュニケーション不足
 - ・【紹介】仕事の速い人の 15 のコンピテンシー
 3. 仕事の優先順位づけ・決断力の強化 ～SMARTの法則
 - ・「逆算」して仕事の着手を決める ・「終わり」を設定して自分の時間を確保する
 - ・予備時間を設け、先の予定も立てる ・「遅れ」が発生した場合は積極的にスケジュールを見直す
 4. グループによるタイムマネジメント体感実習
 - ・仕事管理のコツ
 - 「TODO リスト」、「タスクリスト」、「スケジュール計画」「すきま時間の活用」…
 - ・報連相、整理整頓、会議、ダブルタスクの捌き…のコツ
 5. 周囲と協力しながら仕事を進めるコミュニケーションスキル
 - ・コミュニケーションによる能率アップ事例紹介
- ◇まとめ

②業務改善研修

■研修PR・ねらい

どこが悪いという点を「指摘」するのは簡単な事です。しかし、「改善」をすることは容易ではありません。職場内の意欲のある方々の「創意」と「意欲」が職場の「総意」を動かして、少しずつできていくものです。最初は「一個人の考え」であったものを「組織の総意」へ変えていく。小さな流れを大きな流れに変えていく、そんな仕事の仕方を求めています。この研修では、それを実現できる人材作りを目指します。

■カリキュラム案（以下項目より取捨するなどして半日～2 日間でカスタマイズ可能）

1. ムダ、ムラ、ムリをなくすために
 - ・なぜ業務改善が必要か
 - ・企業を取り巻く環境
 - ・業務管理のマトリクス
 - ・各人の業務の整理
2. 要るモノ、要らないモノ
 - ・会議、書類、手順、動線等の見直し実践会議術
3. 業務改善への着手
 - ・業務改善の手順 ～見つける問題解決のこと
 - ・課題を達成させるための具体策を考案する
 - ・目標を定め、そのための課題を作る
 - ・具体策のヒントはオズボーンのチェックリスト
4. まとめ
 - ・業務改善は維持してこそ

③徹底3S活動の進め方研修

■研修PR・ねらい

たかが3S、されど3S…。「徹底3S」活動の目的は、安全・快適・能率的な職場を作ることです。その真の目的を十分に理解し、数々の事例を通して自身の職場に置き換え、実際どのように実践・継続していくのかを体得していただきます。

■カリキュラム案（以下項目より取捨するなどして半日～2 日間でカスタマイズ可能）

- | | |
|---|---|
| 1. 徹底3S 活動の目的 <ul style="list-style-type: none"> ・なぜ「徹底3S」活動なのか ・徹底3S 活動の目的 ・徹底3S 活動の5つのステップ | 「徹底」とは『こだわる、極める、本気でやる』ことです。徹底3S 活動のこのばの意味や目的を明確にし、活動を実践することで生まれる結果（効果）を学びます。 |
| 2. 徹底3S の定義と進め方のポイント <ul style="list-style-type: none"> ・整理、整頓、清掃とは ・徹底 3Sの対象とは（改善事例から） | 整理・整頓・清掃それぞれの定義と進め方のポイント ^{パワーポイント} をPPTを使って説明します。その後、実際に3S 活動に取り組んでいる職場の改善事例を紹介し、自身の職場で実践できる事をイメージしてもらいます。 |
| 3. 私たちの職場での活動の進め方 <ul style="list-style-type: none"> ・徹底3S活動導入の手順 ・現場診断体験 | それぞれの職場で組織単位で徹底3S活動に取り組むための導入の流れを学習します。後に、会議室や食堂など使用可能な場所で「誰いつ新聞」というツールを使って実際に現場診断をします。 |

④判断力向上研修

■研修PR・ねらい

「判断」か「決断」か、「ひらめいた」のか「わかっていた」のか…などの自分の行動特性を、ユング心理学の「4つの心理機能」をベースにした簡易診断でチェックします。

どの特性が表われていても、それに良し悪しの判定を下すわけではなく、「ものの見方を変える」ための現状認識に活用します。

■カリキュラム案（以下項目より取捨するなどして半日～2日間でカスタマイズ可能）

1. 判断力向上に向けて

- ・アイスブレイク、グループ編成
- ・判断力の求められる理由
- ・判断力とは ～ものごとを振り分ける作業のこと

2. 自分の判断の基準、傾向は何か

- ・ユングの4つの心理機能について
- ・4スタイルの解説 ～演習問題
- ・ビヘイビアスタイルによる自己診断

3. 判断力向上のトレーニング

- ・クイズ「7つの問題」～ゲーム「インバスケ(略式)」～まとめ「判断(の段階)で時間をかけるな!

⑤事務ミス防止研修

■研修PR・ねらい

お客様を取り巻く社会経済情勢が著しく変化する中で、お客様の要望に的確かつスピーディーに対応できる行政運営が強く求められております。この状況下においては、チェック漏れ、確認忘れ、記載誤り、パソコンの操作誤り、情報漏えいなど、日常業務の中での社員のちょっとした不注意・不作為、気の緩み等による小さな「たった1つのミス」が企業への信頼を損なうような大きなトラブルに発展する可能性もあります。日頃の業務の中に潜むリスク・問題点を改めて十分に認識するとともに、ミスの起こる原因や特徴を理解分析し、ミスの発生を防止するための対策・取り組み・対処方法を、出来るだけ楽しい雰囲気の中から学びます。

■カリキュラム案（以下項目を取捨するなどして2時間～2日間コースでカスタマイズ可能）

1.ミスは「起きる・犯す」ものと考えよう

- ・グループ情報交換「最近のミス」
- ・研修計画説明
- ・ミスはなぜ発生するのか ～事務ミス発生の背景にある原因分析

2. ミス発生の原因を徹底究明 ～先行与件と決定要因

- ・組織、職場、取組体制、ルール、習慣、空間物理…
- ・仕事振り、オーバーワーク、注意力散漫…

3. ミス発生の原因を除去する方法 ～未然防止策考案

- ・ケアレスミス対策 ・何度も起きる同じミスへの抜本対策 ・特定の日や人に起きるミスは…
・ミスではないミス ～例えばお客様の「勘違い」～多くはコミュニケーションのエラー

4. 事務ミス未然防止の具体策の考案

⑥仕事が捗る！創造力&発想力強化研修

■研修PR・ねらい

- ①創造性の開発より自己が啓発される。
- ②創造性を阻害する要因を理解し、創造性を遺憾なく発揮できる。
- ③創造性を発揮することにより、新しいアイデアが生まれ業務の改善が促進される。

■カリキュラム案（以下項目より取捨するなどして半日～2 日間でカスタマイズ可能）

1. 発想力のある人とならない人の違い ～発想力があるとなぜ良いか
2. これは良いアイデアと思ったもの
3. 常識を疑う
4. 発想力の練習①
5. 発想力の練習②（おしぼりの使い道、鉛筆の使い方、コップの使い方…）
6. 観察力の訓練（身の回りにあるものを観察する）
7. いろいろな発想法（ビックリしたこと、感心したこと、感動したこと…）
8. 発想力の練習③ ～新しい価値の発想（「様子+もの」「機能+もの」…）
9. 発想力の練習④ ～新しい価値の発想（8. で行った‘もの’を職場の状況の名詞に置き換える）
10. 発想力の練習⑤（身の回りにあるもの 3 つの効用を論理的に考える）
11. 発想力の練習⑥（お客様が自サービスを利用する状況を認識し、推定する） ～まとめ

⑦最もスタンダードな問題解決研修

■カリキュラム案（以下項目より取捨するなどして半日～2 日間でカスタマイズ可能）

1. 問題とは
 - ・ゲーム「私の問題」～問題とは「3つの問題」 ・問題解決とは ～その流れ ・問題と原因の違い
 2. 問題解決の実践①『職場の問題発見』
 - ・“問題解決”で採り上げる問題について ・職場の問題を発見する ～取り組む問題を1つ設定
 3. 問題解決の実践②『問題の原因究明』
 - ・問題の原因を探す ・原因の究明をする ・仮説の設定 ～除去すべき原因にターゲットを絞る
 4. 問題解決の実践③『達成すべき課題の設定』
 - ・課題とは ～問題解決の上での目標 ・定量化表現について ・課題を設定する ～目標値、期間など
 5. 問題解決の実践④『課題達成のためのアイデア考案』から『アイデアの実用化～具体策考案』
 - ・頭の柔軟体操 ・ブレインストーミングによるアイデア出し
 - ・アイデアを実用化し具体策へ ～クロス法 ・具体策の採用 ～行動を量で表現する
 6. 問題解決の実践⑤『具体策の行動計画化』
 - ・行動計画とは ～スケジュール表について ・行動計画（スケジュール表）の作成
- ◇まとめ ～問題解決実践の上での進捗管理（進捗トレース）のすすめ

Ⅳ 部下を育てる ～マネジメント、OJT への扉

①最もスタンダードな OJT スキルアップ研修

■研修 PR・ねらい

管理・監督者には必須の OJT ですが、「きちんとやっている」という人と「あんまり…」という人がいます。また前者であっても、その部下の側から言わせると少し違う言い分になることもしばしばです。この研修では計画的な OJT とは何かを直感的に気づいてもらえるように、ワークやゲームなどの実習を多用して理解を深めてもらいます。

・OJTの必要性、そのスキル ・OJT上のコミュニケーションスキル ・OJT計画作成スキル

■カリキュラム案（以下項目より取捨するなどして半日～2 日間でカスタマイズ可能）

◇オリエンテーション

・研修計画の共有 ・グループ内での自己紹介

1. OJTの基本

・OJTの概要、効果と必要性 ・OJT実施のプロセス ・OJT実施のポイント

2. OJTスキルの習得

・ティーチングによる教授 ・コーチングによる能力引出し ・【実習】ティーチングとコーチング

3. OJT実践上のコミュニケーション

・パワハラにしないコミュニケーションとは ・コミュニケーションのコツ
・話し方、伝え方、聴き方 ・【実習】コミュニケーション

4. 部下の状況に応じた対応の研究

・事例研究「3 人の部下」 ・指導のポイントを研究する ・スキルかマインドか

5. 事例部下（後輩）へのOJT実習

・ロールプレイングによるOJT実習
（設定読込、シナリオ作成、読合せ、リハーサル、場づくり、RP 実施、振り返りとフィードバック）

6. OJT計画書の作成

・計画的OJTの必要性 ・OJT計画書の目的 ・部下（後輩）のOJT計画書作成実習
・グループ内発表 ～相互コメント

◇まとめ ～OJT計画書を上司に報告すること

②コーチングのベーススキル向上研修

■研修 PR・ねらい

今や管理・監督者に必須とも言われるコミュニケーションスキル「コーチング」を基本から学びます。コーチングが輸入された当初は、どうしても頭で理解しようと考えてしまいがちだったコーチングですが、やってみれば意外と簡単なものです。そして一度やってみると次もやり、続けてやってみると習慣になるという、極めて体得に向いたスキルですので、このタイミングに学んでみましょう。プロのコーチを目指す必要はありません。

■カリキュラム案（以下項目より取捨するなどして半日～2 日間でカスタマイズ可能）

1. 信頼される人のコミュニケーションの特徴
 - ・コミュニケーション力とは？
 - ・研修目標の設定・ワークシートを使って
2. 部下指導に役立つコーチングの基本
 - ・傾聴と承認のスキル
 - ・質問のスキル
3. 目標達成のためのコーチングスキル
 - ・意思決定までの 4 ステップ（GROW モデル）
 - ・対話時間を有効に活用するには
4. カウンセリングマインドによるコミュニケーション
 - ・カウンセリングとコーチングの違い
 - ・コミュニケーション能力の向上3つのポイント
5. ティーチングとコーチングのバランス
 - ・事例研究 人事考課などでの対話法
 - ・事例研究 自立支援型で指導するには
6. 部下に応じたコーチングスキル
 - ・部下のビヘイビアスタイル（人の社会的行動特性）に応じた指導とは
 - ・自己スタイルの判定 ～4スタイルの特徴解説 ～演習問題
 - ・ロールプレイング実習
7. チームビルディングの活用
 - ・目標達成とフィードバック
 - ・望ましいリーダーとチーム構築のポイント

③褒め方・叱り方研修

■研修PR・ねらい

パワハラ撲滅への動きがある中、部下育成指導は上司にとってとても重要な職務になっています。ただし、まだまだ上司個人の能力に依存することが多く、部下の育成方法、効果的な褒め方や叱り方を学ぶ機会が圧倒的に少ない状況です。この研修では、部下のパフォーマンスを高め、業績アップさせる褒め方、叱り方を理論と実習を踏まえ、効果的に学びます。

■カリキュラム案（以下項目を取捨するなどして2時間～2日間コースでカスタマイズ可能）

1. 指導者としての知っておくべき基本事項
 - ・私の指導力の現状は
 - ・人が育つ要件とは
 - ・モチベーションとは ～正論だけでは動かない
 - ・人を動かす3つの要素
 2. 信頼関係を築き、やる気を高める褒めことばについて
 3. 部下を成長させる叱り方 ～注意の仕方
 4. 叱るロールプレイング
 5. 部下のスタイルに応じた褒め方、叱り方
 - ・部下のビヘイビアスタイル（人の社会的行動特性）に応じた指導とは
 - ・自己スタイルの判定 ～4スタイルの特徴解説 ～演習問題
 - ・ロールプレイング実習
- ◇まとめ ～今後の行動計画作成

④メンター対象のOJTスキル向上研修

■研修PR・ねらい

メンター制度と、自らの役割を理解。新入社員のよき相談相手となるべく、心構えから認識し、必要なスキルを身につけます。職場に戻って、すぐに実践していただけます。また、ゲームでの指導体験学習が気づきとなり、OJTの基本がスキルとなります。

■カリキュラム案（以下項目より取捨するなどして半日～2日間でカスタマイズ可能）

1. メンター制度について
 - ・オリエンテーション
 - ・メンター制度の目的と効果
 - ・良いメンターになるために
 - ・相談を受ける時のポイント ～傾聴力チェック
 - ・ワーク「新人がやってきた」
 2. OJTの基本
 - ・OJTの概要
 - ・指導者の立場と役割
 - ・OJT実践のプロセス ～コンセンサス討議
 - ・自分で動く後輩を作る仕事の指導方法
 3. 部下育成のスキル
 - ・ゲーム「赤い糸」 ～振り返り
 - ・コミュニケーションとは
- ◇まとめ

⑤チームビルディング研修

■研修PR・ねらい

管理の5機能の最初に行う「組織化」について、その意義と方法を学びます。

■カリキュラム案(以下項目を取捨するなどして2時間~2日間コースでカスタマイズ可能)

1. 理想的なチームとは何か　～こんなチームであれば、一員になりたい
2. 理想のチームを構成するためには、何が重要なのか
 - ① 相手を気遣い、同時に、気遣われていることを知る
 - ・ 気遣いとはどのようなことを指すのか、具体的に知る
 - ・ 相手の気遣いは目に見えろとは限らない。隠された意図を知る
 - ② 目的、目標、手段の明確化と、それに対するチーム全員の納得を得た上での共有
 - ・ 建設的かつ良好な人間関係を構築するコミュニケーションの取り方を知る
 - ・ 目的、目標、手段の違いを明確に理解する
 - ・ 納得感のない目的、目標、手段には、誰もついてこないことを知る
 - ③ 客観的分析結果に基づくチーム全体での定期的現状確認と行動計画立案
 - ・ 知識技術レベルの測定について、外部機関を活用できそうなら活用する
 - ・ 行動計画立案の際には、ある程度の全員の納得が得られるような進め方を行う

⑥リスクマネジメント対応研修 ～事例から学ぶ

■研修PR・ねらい

不測の事態を未然に防ぐとともに、不測の事態が発生した時に管理・監督者としていかなる行動をとれば良いのだろうか？ 不祥事など事故発生 of 要因究明とその防止策について、管理・監督者としての責務と職場風土の視点から考察し、リスクに強い組織づくりについて研究します。

■カリキュラム案（以下項目を取捨するなどして2時間～2日間コースでカスタマイズ可能）

1. 職場を取り巻く環境変化とマネジメントの大局
 - ・職場を取り巻く環境変化 ～追いかけられる仕事の急増～
 - ・マネジメント、コミュニケーション不足が及ぼす影響 ～企業のリスクマネジメント対策事例
 - ・マネジメントの大局は、「見る・見守ること」
 2. リスクマネジメント体制を築くために
 - ・企業の内部統制の状況
 - ・リスクマネジメントの視点と展開
 - ・良いコミュニケーションが職場を活性化する
 - ・ヒューマンエラー ～だから失敗は起こる
 - ・悪い情報（報告）を早期に把握できる仕組みづくり
 3. マスコミ対応の基本
 - ・内部告発と内部通報（公益通報）との違い
 - ・内部通報の現状と課題
 - ・マスコミ対応の基本
 4. リスク対策立案 ～組織的にリスク管理をするために～
 - ・「企業を取り巻くリスク一覧」の紹介
 - ・PDCAの流れと詳細
 - ・「リスクマップ・対策の作成」 ～発表、振り返り
- ◇まとめ ～職場に危機意識を浸透させるために

V 育成のための人事評価制度

①人事評価(評価者)研修 ～人材育成と組織目標達成

■研修PR・ねらい

人事評価の目的(公正処遇・能力活用・能力開発)について理解を深めるのみならず、人事評価制度を「組織目標の達成」「職場のコミュニケーションの活性化」「部下のモチベーションアップ」に活用ができるようになることを目指します。そのために、

- ①人事評価制度の仕組みをきちんと理解し、適正な評価ができるようになる
- ②被評価者との信頼関係を築き、被評価者のやる気を引き出す面談ができるようになることを目的とします。

■カリキュラム案(以下項目より取捨するなどして半日～2 日間でカスタマイズ可能)

◇オリエンテーション

- ・自己紹介シート作成・自己紹介
- ・組織を取り巻く環境

1. 人事評価の基本

- ・人事制度の理解 ・人事管理をとりまく環境 ・人事評価の意義 ・人事評価の基本

2. 人事評価演習

- ・人事評価の手順 ・人事評価のルール ・人事評価演習準備

3. 【演習1】チェックシートによる確認

- ・個人演習⇒グループ討議⇒発表(共有化)

4. 【演習2、3】ケーススタディ(シーン1、2)

- ・個人演習⇒グループ討議⇒発表(共有化)

5. 評価者が陥りやすい誤り

- ・ハロー効果、寛大化傾向、中心化傾向…など ・防止対策

6. 人事評価と面談

- ・面談の位置づけ、目的、準備 ・面談の進め方(参考 VTR 学習など)

7. 面談ロールプレイング

※一例です。評価者研修は必ず打合せをし、その上でプログラムを完全カスタマイズします。

②人事評価(被評価者)研修 ～何のための人事評価か

■研修PR・ねらい

人事評価制度は、評価者だけでなく、被評価者もその目的を理解した上で、両者が一緒になって人事評価制度に取り組むことによって、被評価者の業績向上・能力開発を図ることができます。そこで、

- ①人事評価制度の内容と目的をしっかりと理解させることにより、制度に対する納得度を高める
- ②業績向上・能力開発に向けた、適切な目標の設定ができるようになる
- ③他者評価と自己評価を元に、きちんと自らを「ふりかえる」習慣を身につけ、次への行動につなげることを目的とします。

■カリキュラム案(以下項目より取捨するなどして半日～2 日間でカスタマイズ可能)

1. 人事評価とは
 - ・人事評価の流れ ・人事評価を自分の仕事や成長に活かす
2. 業績評価と目標の立て方
 - ・目標管理とは ・目標項目、目標値の設定の仕方 ・自分の業務の目標を立てる(実習)
3. 能力評価の活用方法
 - ・コンピテンシー評価とは ・高いレベルの行動とは
4. 被評価者の心構え
 - ・コミュニケーションと報連相 ・自分の仕事を客観的にふりかえる
 - ・面談の受け方(自己評価と上司の評価とのすり合わせ、自分の考えをきちんと伝える)
 - ・模擬面談

③目標の管理と面談研修

■カリキュラム案(以下項目より取捨するなどして半日～2 日間でカスタマイズ可能)

1. 管理職の役割
 - ・アイスブレイク ・マネジメントとは ～仕事とヒトの管理 ・リーダーシップとコミュニケーション
2. 目標管理制度について
 - ・目標管理の目的 ～部下育成のため ・目標管理の進め方 ～その有効性と得られるもの
3. 目標設定
 - ・目標の設定法 ～部下と一緒に目標を設定する ・目標設定実習、発表、講師解説
4. 面接技法
 - ・進め方編 ～面談の大きな流れ、事前準備やセッティング
 - ・聞き方編 ～面談では自分は話す側ではない
 - ・話し方編 ～相手が聞いてくれるタイミングでの話し方
 - ・目標設定面談のロールプレイング実習

④面接試験技法研修

■研修PR・ねらい

1. 大量に「ふるい」にかけて落とす採用から、良い人材へ育む採用へ。
受講生との接点を増やし、成長に貢献する採用活動が可能になります。
2. 「高い評価で採用した新入社員が、期待外れだった！」
こんなことがないように、必要な能力・将来性を見抜く採用面接のスキルが身につきます。

■カリキュラム案（以下項目より取捨するなどして半日～2 日間でカスタマイズ可能）

◇オリエンテーション

- ①現在の就活状況を知る

1. 面接担当者が抱える課題

- ①良い人材を確保するためには？
- ②よくありがちな失敗例・面接官の心構え

2. ゆとり教育世代の特徴を理解する

- ①新卒者は平成生まれ「ゆとり教育世代」
- ②採りたい人材と「出会う・見抜く・惚れられる」仕掛け
- ③採りたい人材を定義づける

3. 採用面接のポイント

- ①やってはいけない面接
- ②やらないといけない面接
- ③面接ロールプレイング

4. コンピテンシー面接とは

- ①受験生の能力を「行動質問」で見極める
- ②能力とは何か？
「過去の行動」は「将来の行動」を予測する
- ③能力を評価するには、「行動」を聞く面接スキル

5. 「面接PDCA法」トレーニング

- ①どんな質問が有効か？ ～質問で何を見るのか？
- ②グループワークの効果 ～何を見抜くのか？
- ③面接ロールプレイング
- ④ケーススタディ
「雑談面接」でコミュニケーション力を見る

◇質疑応答、まとめ

学生がいつから就活の準備を始め、いつから具体的に活動を始めるのか？

1. 面接官が抱える共通の悩みについてディスカッションを通して、共有、振り返りを行います

2. 全員平成生まれの「ゆとり教育世代の申し子」はどのように育ってきたのか？
SNSやゲームが当たり前の環境で育った世代ならではの価値観や特性を理解します
同じ受講生に内定が集中する現在、採りたい学生をしっかりと定義づけて、求める人材を採用するための活動を考えます。

3. 採用面接に関する基本的な知識とスキルや、圧迫面接などについて学び、ロールプレイングを通して体感します

4. 「求める人材」をどのように面接で見抜くのか？能力を見極める質問の仕方について学びます。

5. より具体的な行動レベルで受講生を理解するために、面接時の具体的な質問例などを交えて、ロールプレイングを実施します。
グループワークは、受講生の何を見抜くために行うのか？その効果について理解します。
雑談を通してコミュニケーションの見抜き方を学びます。

⑤採用面接官育成研修

■研修PR・ねらい

企業の求める要素をもった人材を採用するため、客観的事実をもとにして確実に評価、採用できるようになります。

■カリキュラム案（以下項目を取捨するなどして2時間～2日間コースでカスタマイズ可能）

1. 採用面接官としての役割を明確にし、理解する

- ① 採用面接官としての意識と考え方

2. 採用面接官に必要な面接技法を習得する

- ① 面接会場の空気を作る認識を持つ
- ② 会話のマナー6原則の実践
- ③ 真実の追求 ～質問する力～
 - ・ 根拠の抽出
 - ・ 論理的矛盾の有無を確認
 - ・ 全体思考型質問で漏れている事実を拾う

3. コンピテンシー面接の技法

- ① 質問の仕方
- ② 5W1Hフレーム
- ③ STARフレーム
- ④ 全体思考の実践例

4. 面接者、被面接者、評価者による

～面接ロールプレイング～

5. 質疑応答

Ⅵ ココロの健康にも充分に気を配る

①メンタルヘルス(ラインケア)研修

～「心の健康」を保ち、いきいきと仕事ができる職場づくりのために

■研修PR・ねらい

近年急増する、社員のメンタル不調や疾病を未然に防止するために、管理者が具体的にすべきことは何かを学び、実践できるようになるために、

- ①メンタルヘルスの基礎知識やストレスの対処法を復習し、自分自身の心の健康状態について振り返ります
- ②ラインケアにおける管理者の役割を認識するとともに、それに必要なスキルを身につけます

- ・メンタル不調が起こる仕組みを学び、ストレスに対する理解を深めることで、ラインケアに必要な基礎知識を学ぶ
- ・部下がメンタル不調にならないよう日頃から配慮し、不調が見られた場合には適切な対応がとれるようになる
- ・リフレーミング、アサーション、傾聴や共感など人間関係構築に必要なスキルを、演習を通じて身につける
- ・レジリエンスの考え方を知り、ストレスに強い職場づくりのヒントをつかむ

■カリキュラム案(以下項目より取捨するなどして半日～2 日間でカスタマイズ可能)

1. メンタルヘルスとは

- ・メンタルヘルスの意義 ・ストレスとストレス反応 ・自分のストレス度を知る

2. メンタル不調の予防策

- ・ストレス耐性を高める ・ストレス反応に気づく ・ストレスへの対処法を知る

3. リフレーミング

- ・ものの見方をポジティブに変えるには ・【実習】弱みを強みに変える→部下の見方も変える

4. ラインケアとは

- ・ラインケアの意義 ・管理者の役割(メンタル不調の未然防止、早期発見、悪化防止)
- ・回復、復帰支援の進め方 ・【実習】傾聴と共感で良好な人間関係を構築する

5. アサーションスキル

- ・アサーションとは ・自己表現の3タイプ ・【実習】DESC 法でアサーティブに主張する

6. レジリエンス

- ・レジリエンスとは ・【実習】心が折れやすい人、折れない人
- ・【実習】逆境を乗り越えた経験を活かす ・【実習】ストレスに強い職場づくりに向けて

②モチベーションアップ研修

■研修 PR・ねらい

辛く、苦しいときにこそ、前向きに考え、進むことができる考え方を習得します。

■カリキュラム案（以下項目を取捨するなどして2時間～2日間コースでカスタマイズ可能）

★本講座はアクティブラーニングです。

1. 1回転目「モチベーションが下がった出来事」

- ① グループワークの進め方説明
- ② 全員で意見を洗い出し、付箋に記入
- ③ 模造紙に意見を貼り、グルーピングする
- ④ 全班の意見を集約し、皆で共有する

2. 2回転目「各出来事をどのように捉えたのか」

- ① 集約した5つないし6つの出来事に対して、モチベーションが下がってしまう捉え方を検証
- ② 全班の意見を集約し、皆で共有する

3. 目の前の壁を前向きかつ論理的に超えていくことができる思考方法

- ① モチベーション理論 ・マズローの欲求5段階説 ・ブラック/ホワイトエンジン ・期待理論
- ② 全体思考 ～モノゴトを多角的に捉える思考法～

4. 個人ワーク ～モチベーションを上げる作業

③レジリエンス（メンタルタフネス）研修

■研修 PR・ねらい

困難な事態に直面した時、重圧や環境変化に柔軟に対応し成長へと導く「レジリエンス」を習得し、組織の目的達成力の向上を目指します。

■カリキュラム案（以下項目を取捨するなどして2時間～2日間コースでカスタマイズ可能）

1. ストレスの要因とストレス反応について

- ・ストレスについて ・ストレスを感じる場面の振り返り

2. 体調と意欲のコントロール ～自律訓練法

3. 思考や感情のコントロール

- ・自分の感情に気づく ・クリアリングスペース ・アンガーマネジメント

4. 自己理解を深める ～オンリーワンを目指して自分の性格や得意不得意等を確認する～

5. ストレス対処能力を高める

- ・ストレス対処行動 ・コミュニケーション能力 ・認知行動療法

6. モチベーションの高める

- ・未来を創造する

VIII その他 ～コンプライアンス、労務管理

①コンプライアンス研修 ～倫理意識を高め、維持する

■研修PR・ねらい

お客様の信頼を損なう、不祥事の根絶を目指して、組織全体のコンプライアンス意識の更なる高揚を図るために

- ①「会社のプロフェッショナルである」という意識付けを再度徹底します
- ②コミュニケーション、不正防止のポイント、個々の社員への指導の仕方などのスキルを学びます
- ③不祥事を起こさない「風通しの良い職場づくり」のためには何が必要かを考えます

■カリキュラム案（以下項目より取捨するなどして半日～2 日間でカスタマイズ可能）

1. なぜコンプライアンスが求められるのか

- ・組織とコンプライアンス
- ・社員に求められる心がけとは

2. 不正を防止する上で注意すべきポイント ～不祥事事例から学ぶ

- ・過去の不祥事事例から学ぶ、特に注意すべきポイント
- ・公正、公平
- ・前例踏襲しない
- ・適正な経理事務
- ・個人情報の適正管理…など

※対応が悩ましいケース、ありがちなケースを題材に、「問題点はどこか」「管理監督者としてなすべきことは何か」について考える

3. 事例研究 ～こんなときどうする

- ・観察、情報収集のポイント ・指導時のポイント
- ・RP 実習「部下指導場面」

4. 社員に対する指導方法 ～不祥事を未然に防ぐ

- ・職場研修の実施の仕方について ・研修資料の例 ・研修カリキュラムの例
- ・研修を進めるにあたってのポイント ・風通しの良い職場づくりへ

5. 職場全体の倫理意識の高め方

- ・部下の話をきちんと聴く（傾聴）

※上記は管理職向けの例。一般職向け、へもアレンジ可能。

②社員のためのSNS研修 ～業務外利用、炎上防止指導

■研修PR・ねらい

社員個人によるSNS利用について、思わぬ書き込みでトラブルに巻き込まれるのを防ぐためにガイドラインを設ける企業が増えています。

要点は個人の表現の自由に配慮する必要があることです。そのため柔軟でわかりやすく指導を工夫する等、周知徹底、浸透を図るための社員教育の体制づくりが急務です。「社員の個人的な活動を制限することはない」としながらも、業務外利用のガイドラインは今後必要になってくると考えられます。

■カリキュラム案（以下項目より取捨するなどして半日～2 日間でカスタマイズ可能）

1. SNSの活用について考える

- ・SNSについて自分や周囲のSNSの利用/活用状況について考える
- ・SNSの良いと思う活用事例とその理由を考える
- ・特徴を踏まえてこれからのSNS活用方法を考える

2. SNSのリスク管理を考える

- ・採用時研修の問題点 ～「組織」がなかなか伝わらない
- ・スマホで生活が動く時代の「社員教育」と「個の育成」の留意点について考える
- ・相次ぐSNSのトラブル ～事例紹介
- ・SNSのリスクを理解する

3. 組織におけるSNSリスク管理

- ・コンプライアンスと個人情報保護
- ・SNSアカウントの個別指導
- ・SNSトラブル防止ガイドライン作成
 - *表現の工夫、ソフトな指導要領
 - *部下とのコミュニケーション
 - *最近増加傾向にある「ソーハラ」に注意！
- ・パート、アルバイトへのSNS指導
- ・トラブル発生時の当事者への指導は？

4. SNS指導のアクションプラン

- ・SNSポリシーを策定する
- ・事故防止個別指導のアクションプランを作成
- ・事故防止のための個別指導ロールプレイング
 - *コーチング指導法
 - *本人の納得理解のコミットメント

③労務管理研修

■研修PR・ねらい

労務管理においては正しい慣行の確立が重要となります。悪しき慣行は職場規律を乱し、組織の業績にも影響を及ぼします。そのためにも管理職が日頃から職場環境や部下の様子に十分に目を配ることが必要です。本研修では、労務管理における管理者の役割や労務管理のポイントについて習得いただきます。

■カリキュラム案（以下項目より取捨するなどして半日～2 日間でカスタマイズ可能）

1. 労働時間に関する基礎知識

- ・労働基準法上の管理職とは何か、人事労務管理上の管理職の職務とは何か
- ・労働命令は何故必要か
- ・労働時間（労働時間の範囲、36協定、時間外労働、割増賃金、休日労働、振替、代休、代替休暇…）
- ・労働とは（雇用者に対する時間と成果の提供）

2. 労働時間の適正管理について

- ・安全配慮義務と管理者の役割
- ・36協定遵守の徹底へ向けて
- ・2019 年改正労働基準法の復習

3. 組織改革と中間管理職に求められる能力

IX 階層別研修

①【新任管理者研修】 マネジメントの実際

コースの目標	個人演習・グループ討議を中心に、ズバリ「管理者」としての必要な能力を体感的に習得します。ベースとなるのはH.ファヨールの計画、組織化、指令、統制、調整からなる「管理の5機能」です。
習得項目	・マネジメントとは何か、基本機能を体感 ・業務遂行、業務改善を体感 ・部下育成指導、職場活性化を体感
プログラム案	標準は2～3日。下記の項目すべてについて、時間をかけてワークで体得します
1. オリエンテーション ①研修計画説明、自己紹介等 ②管理者の役割確認 2. マネジメントとは ①マネジメントとは、マネジャーとは ②管理の5機能 「組織化、計画、指令、統制、調整」 ③日常のマネジメント行動の自己チェック ④討議「マネジャーたちのさまざまな言動」	
3. 管理者の4大職務 ①業務遂行（目標達成）～その意味と進め方 ②業務改善 ～その意味と進め方 ③部下育成指導 ～その意味と進め方 ④職場活性化 ～その意味と進め方 4. 管理者に求められるコミュニケーション ①コミュニケーションスキルの重要性 ②パワハラにしない ③ロールプレイング実習「部下との面談」～まとめ	

②【監督者研修】 OJT を実践する

コースの目標	監督者は、管理者に比べ、より現場や部下に密接ということから、いくつかの必須項目のうち「OJT」をここでは採り上げます。
習得項目	・OJTとは何か、およびそのスキルについて ・部下それぞれに対する個別OJTスキルとOJT計画立案スキル 等
プログラム案	2日間程度でカスタマイズします
1. OJTの基本 ①OJTの概要とOJT目標の設定 ②事例研究「スランプの3人の部下」～解説 ③パワハラへの意識 2. 部下指導の具体的スキル ①部下のキャリア別指導法（課題研究） ②ゲーム「赤い糸」～振り返り ③できる→教えるへの昇華	
3. 題材部下へのOJT実践計画立案 ①指導対象者（題材人物）の選定 ②指導テーマと目標の設定 ③指導項目と細目の整理 ④指導方法の検討 ⑤PDCAによるスケジュール組み ⑥指導計画のたたき台づくり ⑦対象者とスケジュール調整の話し合い ⑧OJT実行計画のまとめ	

③【中堅社員研修】チームリーダーとして

コースの目標	職場の実行部隊の長たるリーダー層を対象に、メンバーをグイグイ引っ張っていくリーダーシップやコミュニケーション方法を体験的学習で実感してもらいます。
習得項目	・チームワークとリーダーシップ ・傾聴や伝達といったコミュニケーションの体得 等
プログラム案	2日間程度でカスタマイズします
1. チームリーダーの役割 ①チームとは、チームワークとは ②チームに必要なリーダーシップ ③実習「チームワーク」～振り返り 2. リーダーシップの発揮 ①リーダーシップを発揮するとき ②自己診断 ～自分に足りない部分は ③実習「リーダーシップの発揮」 3. コミュニケーション ①コミュニケーションとは ～組織の血液 ②良好なコミュニケーションとは ③コミュニケーション実習 4. チームをまとめるには(実習) ①体感学習「チームの意思を統一する」 ②振り返りをもとに再度実施 ③リーダーの決断 ④パワハラについて	

④【一般社員研修】主力プレイヤーへ

コースの目標	毎年続々と後輩が入り、そろそろ生産力や仕事量ではトップ・プレイヤーとなってほしい若手～中堅層を対象に、自身の仕事管理やチームワークの徹底を促します。
習得項目	・仕事の基本と管理、チームワーク、コミュニケーション ・後輩への指導や接し方 ・自己成長のための自己管理 等
プログラム案	2日間程度が最適です。内容は幾パターンも考えられます
1. トップ・プレイヤーとしての常識 ①仕事の基本 ・ゲーム「折り鶴」～振り返り ・ホウレンソウとPDCA ②チームワークの実践 ・ゲーム「図形」～振り返り ・チームワークとは ③コミュニケーションの実践 ・ゲーム「タウンマップ」～振り返り ・良好なコミュニケーションとは 2. 私たちの職務 ①グループ討議「後輩/私たちについて」 ②意見交換、発表、共有 ③後輩へのコミュニケーション ・ロールプレイング実習「新人が来た!」 3. さらに上を目指す ～目標の自己管理 ①自己管理(セルフマネジメント)とは ②計画と進捗管理のコツ ③自己啓発目標と行動計画策定実習	

⑤【新入社員研修】ビジネスマナーと仕事の基本

コースの目標	新入社員として、あるいはビジネスパーソンとして、まず知っておくべき知識、習得しておくべきスキルを学習・体得します。
習得項目	①環境変化への対応 ～意識と態度の変容 ②ビジネスパーソンに必要な 4 本柱 ③受け容れられる態度(マナー) ④仕事の基本 ⑤内外との良好なコミュニケーション 以上5項目
プログラム案	以下のような基本かつ普遍的内容で日数はアレンジ可能です
1. 環境変化への対応 ①周囲が変わったことに応じて自分も変える ②学生から社会人へ ～違いを認識する 4. 仕事の基本 ①新人でもこれだけは体得しよう ②ホウレンソウとPDCA 2. ビジネスパーソンに必要な4本柱 ①CS マインド ②コンプライアンス ③就業観 ④ビジネスマナー 5. コミュニケーション ①コミュニケーションは全職務で必須 ②ロールプレイング実習 3. ビジネスマナー ～土俵にあがるために ※第一印象からことばづかい、各場面の動作方法まで時間に 応じて実習 ◇ まとめ ・明日からの行動方針を記録する	

⑥ビジネスマナーのおさらい研修

コースの目標	あらゆる職務のうちビジネスマナー部分だけを採り上げ、実習によって徹底体得を目指します。当社刊『マナーDO』を使用します。
習得項目	・ビジネスマナーの必要な理由の理解 ・ビジネスマナーの体現
プログラム案	半日から 10 日間コースまで、以下の項目を取捨してプログラムを構築します
・身だしなみ ・表情、笑顔 ・立ち姿、座り姿、歩き方 ・お辞儀 ・あいさつ ・話し方、聴き方 ・ことばづかい、敬語 ・電話応対、取次ぎ、伝言 ・携帯電話、文書、メール、FAXの作法 ・対面応対 ・訪問時、応接室席順 ・来客応対、湯茶接待 ・名刺交換、車内やエレベータ内等での作法 ・食事のマナー ・公共場所でのマナー ・お祝い、お見舞い、弔事の際のマナー ・コミュニケーション ・ホウレンソウ ・ミスをしたときのマナー ・クレーム対応 ・その他 いろいろな場面でのマナー	

特集③ コロナに打ち勝つ！ 営業部門

※新型コロナウイルス禍、営業部門の人材育成のカタチは、営業方針・営業スタイルの変容に応じて大きく変わっています。以下は従来型プログラムですのでご参考までに留め、まずはご相談ください。

① 営業社員育成 F.S.T.® ～即戦力へ！

コースの目標	(1) 新任・新人営業社員へ向けた、ダイレクトセールス活動の体得レッスン (2) 「④セールスの基本スキル研修」などで学習した理論や話法を実地で実践訓練																																																																																			
習得項目	(1) (2) とともに ・1 日行動量や面談数の目安 ・実際体験から分かる顧客の反応 ・そこから得られるさまざまな成果や気づき																																																																																			
実施日数等	対象者数、F.S.T. (同行) 時間等によって以下のようなパターンがあります。 ・1 人/1 日 (マンツーマン指導) ・2 人/1 日 (半日ずつマンツーマン指導) ・4～5 日/1 日 (90 分くらいずつで同行指導を交代) など																																																																																			
訪問方法	モデル店を決め、あらかじめエリアや訪問先をピックアップするなどしてリスト化し、F.S.T.に臨みます。訪問結果は記録簿にその都度書き込んでいきます。																																																																																			
プログラム例	【事前に決めておくこと】 ・F.S.T.の目的 ～何をしに訪問するか ・対象ターゲットやエリア、モデル店 ・ツールやノベルティグッズ ・訪問の対外向け大義名分 ・切り出し話法や応酬話法 ・突発時対応のルール など 【F.S.T.当日】 ・訪問前準備 ・F.S.T.実施 ～帰店後、訪問結果の集計 ～事務処理やフォロー 【事後にすべきこと】 ・F.S.T.実施結果の分析 ⇒『報告書』へ ・話法の改善などを目的としたフォロー研修も尚良い ※F.S.T.指導の真の目的は教育・訓練ですが、顧客側へそう伝えるわけにはいきませんので、大義としては「取引拡大のお願い」、「季節のキャンペーン展開」、「新店や新サービス開始のPR」などを設定します。																																																																																			
指導後の『報告書』 ※サンプル	2021 年度 営業社員育成 FST 実施報告書 (後) 日本マネジメント協会 I 実施基本記録 <table><tr><td>目 的</td><td colspan="3">活用歩外活動において新幹開拓、訪問時マナー、話法等を実践し、体得をすることで日常の営業活動へとできるように個別指導を行う。</td></tr><tr><td>方 法</td><td colspan="3">弊社講師による歩外担当者の活用歩外営業活動における現場での個別同行指導。</td></tr><tr><td>FST指導</td><td><table><tr><th>日程 (平成27年)</th><th>支店</th></tr><tr><td>① 5月1日 (月)</td><td>日本支店</td></tr><tr><td>② 5月2日 (火)</td><td>東日本支店</td></tr><tr><td>③ 5月3日 (水)</td><td>中部日本支店</td></tr></table></td><td>対象者</td><td></td></tr><tr><td>担当講師</td><td>講師 敬明</td><td></td><td></td></tr><tr><td>実施概要</td><td colspan="3">F.S.T.による担当地域の新幹開拓および既存組合実施。</td></tr></table> II FST実施報告 (個別) <table><tr><td>日本支店</td><td>実施日</td><td>平成25年5月1日 (月)</td></tr><tr><td>歩外担当 (新任) 鈴木一郎</td><td>同行時間</td><td>10:00 ~ 16:00</td></tr><tr><td>上 司 部長 大木 希</td><td>大義</td><td>新幹線乗り/気運: 29度</td></tr></table> ●FST活動結果 <table><tr><th>項目</th><th>計画</th><th>実績</th><th>評価</th><th>備考</th></tr><tr><td>総訪問件数</td><td>20件</td><td>15件</td><td>75%</td><td rowspan="4">自己採点は70%と低く、残り30%の未達の理由は同僚の歩外で歩外開拓に成功したため、同僚の歩外活動と自己採算されておりました。ではその理由を解消するために具体的に今後どのような行動をとるかを考えましたが、電話でお話できなかったため、お客様都合に合わせることができず、歩外担当の都合に合わせようとして歩外活動と指導しました。</td></tr><tr><td>うち新開拓件数</td><td>5件</td><td>5件</td><td>100%</td></tr><tr><td>獲得件数</td><td>4件</td><td>3件</td><td>75%</td></tr><tr><td>見込み発生件数</td><td>5件</td><td>4件</td><td>75%</td></tr></table> ●歩外活動の振り返り <table><tr><th>項目</th><th>振り返りポイント</th><th>評価</th><th>改善点</th></tr><tr><td>1</td><td>最初に挨拶、笑顔、あいさつ、第一声</td><td>笑顔らしく明るく大きな声で挨拶ができました。</td><td></td></tr><tr><td>2</td><td>話し方、ことば遣い、敬語</td><td>敬語に気を配ったその場での挨拶ができました。</td><td></td></tr><tr><td>3</td><td>手配の伝達、チラシ配、スマートさ</td><td>ハンディー配を配るに当たって、敬語で、お話をしました。</td><td></td></tr><tr><td>4</td><td>営業トーク、話法、傾聴力</td><td>相手の話と自分の話を聞き取り、もう一度相手の話を要約しました。</td><td></td></tr><tr><td>5</td><td>敬語、敬語の場、フックとしての敬語性</td><td>金利がわかりやすくPRされていました。フックとしての敬語ができました。</td><td></td></tr></table> ●今後の課題 歩外活動の振り返り、正平より午後1時までの活動率が低い状態でしたが、1日25箇所は訪問で、また年金と深掘り十分可能であると見做ります。 顧客の歩外活動の継続活動の「見込み」が営業活動の場と見做します。	目 的	活用歩外活動において新幹開拓、訪問時マナー、話法等を実践し、体得をすることで日常の営業活動へとできるように個別指導を行う。			方 法	弊社講師による歩外担当者の活用歩外営業活動における現場での個別同行指導。			FST指導	<table><tr><th>日程 (平成27年)</th><th>支店</th></tr><tr><td>① 5月1日 (月)</td><td>日本支店</td></tr><tr><td>② 5月2日 (火)</td><td>東日本支店</td></tr><tr><td>③ 5月3日 (水)</td><td>中部日本支店</td></tr></table>	日程 (平成27年)	支店	① 5月1日 (月)	日本支店	② 5月2日 (火)	東日本支店	③ 5月3日 (水)	中部日本支店	対象者		担当講師	講師 敬明			実施概要	F.S.T.による担当地域の新幹開拓および既存組合実施。			日本支店	実施日	平成25年5月1日 (月)	歩外担当 (新任) 鈴木一郎	同行時間	10:00 ~ 16:00	上 司 部長 大木 希	大義	新幹線乗り/気運: 29度	項目	計画	実績	評価	備考	総訪問件数	20件	15件	75%	自己採点は70%と低く、残り30%の未達の理由は同僚の歩外で歩外開拓に成功したため、同僚の歩外活動と自己採算されておりました。ではその理由を解消するために具体的に今後どのような行動をとるかを考えましたが、電話でお話できなかったため、お客様都合に合わせることができず、歩外担当の都合に合わせようとして歩外活動と指導しました。	うち新開拓件数	5件	5件	100%	獲得件数	4件	3件	75%	見込み発生件数	5件	4件	75%	項目	振り返りポイント	評価	改善点	1	最初に挨拶、笑顔、あいさつ、第一声	笑顔らしく明るく大きな声で挨拶ができました。		2	話し方、ことば遣い、敬語	敬語に気を配ったその場での挨拶ができました。		3	手配の伝達、チラシ配、スマートさ	ハンディー配を配るに当たって、敬語で、お話をしました。		4	営業トーク、話法、傾聴力	相手の話と自分の話を聞き取り、もう一度相手の話を要約しました。		5	敬語、敬語の場、フックとしての敬語性	金利がわかりやすくPRされていました。フックとしての敬語ができました。	
目 的	活用歩外活動において新幹開拓、訪問時マナー、話法等を実践し、体得をすることで日常の営業活動へとできるように個別指導を行う。																																																																																			
方 法	弊社講師による歩外担当者の活用歩外営業活動における現場での個別同行指導。																																																																																			
FST指導	<table><tr><th>日程 (平成27年)</th><th>支店</th></tr><tr><td>① 5月1日 (月)</td><td>日本支店</td></tr><tr><td>② 5月2日 (火)</td><td>東日本支店</td></tr><tr><td>③ 5月3日 (水)</td><td>中部日本支店</td></tr></table>	日程 (平成27年)	支店	① 5月1日 (月)	日本支店	② 5月2日 (火)	東日本支店	③ 5月3日 (水)	中部日本支店	対象者																																																																										
日程 (平成27年)	支店																																																																																			
① 5月1日 (月)	日本支店																																																																																			
② 5月2日 (火)	東日本支店																																																																																			
③ 5月3日 (水)	中部日本支店																																																																																			
担当講師	講師 敬明																																																																																			
実施概要	F.S.T.による担当地域の新幹開拓および既存組合実施。																																																																																			
日本支店	実施日	平成25年5月1日 (月)																																																																																		
歩外担当 (新任) 鈴木一郎	同行時間	10:00 ~ 16:00																																																																																		
上 司 部長 大木 希	大義	新幹線乗り/気運: 29度																																																																																		
項目	計画	実績	評価	備考																																																																																
総訪問件数	20件	15件	75%	自己採点は70%と低く、残り30%の未達の理由は同僚の歩外で歩外開拓に成功したため、同僚の歩外活動と自己採算されておりました。ではその理由を解消するために具体的に今後どのような行動をとるかを考えましたが、電話でお話できなかったため、お客様都合に合わせることができず、歩外担当の都合に合わせようとして歩外活動と指導しました。																																																																																
うち新開拓件数	5件	5件	100%																																																																																	
獲得件数	4件	3件	75%																																																																																	
見込み発生件数	5件	4件	75%																																																																																	
項目	振り返りポイント	評価	改善点																																																																																	
1	最初に挨拶、笑顔、あいさつ、第一声	笑顔らしく明るく大きな声で挨拶ができました。																																																																																		
2	話し方、ことば遣い、敬語	敬語に気を配ったその場での挨拶ができました。																																																																																		
3	手配の伝達、チラシ配、スマートさ	ハンディー配を配るに当たって、敬語で、お話をしました。																																																																																		
4	営業トーク、話法、傾聴力	相手の話と自分の話を聞き取り、もう一度相手の話を要約しました。																																																																																		
5	敬語、敬語の場、フックとしての敬語性	金利がわかりやすくPRされていました。フックとしての敬語ができました。																																																																																		

②法人セールス開拓実践 **F.S.T.**® (L-F.S.T.)

市場調査・情報提供・ニーズ喚起…

コースの目標 ねらい	BtoB の事業所開拓について、教室内のみの講座に留まらず実際に法人先へアプローチします。意外にも目的は「市場調査」「情報提供と収集」程度のもので、F.S.T.の結果、継続訪問先となった事業所へは提案セールスを展開することになります。																						
実施日数等	- 対象者 ルートセールス担当者、営業担当者など - 人数 12名(6ペア)程度まで - 訪問先 モデル店内管轄の新規もしくは深耕先 業種等を打ち合わせ1ペアあたり20~40先程度をリスト化																						
訪問方法	- 精密住宅地図(モデル範囲全体と各ペア担当分を各ペアと講師分) - 訪問リストとバインダー - 名刺(同行講師用20枚。本部の住所・TELを印刷しておく。講師肩書は「特別指導員」、受講者肩書は「特別推進チーム」など) - キャンペーンチラシ(新規先等の訪問きっかけに) - 営業力パン、営業材料、粗品等 - 集計表F.S.T.活動の成果・結果を集約するための表(一式を当社用意) - ペア割/諸注意表(ペア名と担当エリアを一覧にし、携帯番号を記載しておく) - マーカー、携帯電話、携帯灰皿など																						
進め方 プログラム 例	1. 事前に「法人セールス強化研修」などの座学を受講しておきます。特にF.S.T.実施の直前には「(特に初めての)訪問時標準話法(シナリオ)」を作ってロールプレイングによりリハーサルをする機会を設けます。 2. F.S.T.当日 <table border="1"> <thead> <tr> <th>初 日/3日目</th><th>2日目/4日目</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1. 行動目標の確認</td><td>1. 作戦確認、準備</td></tr> <tr> <td>2. 作戦会議(標準話法等整理)</td><td>2. 実践活動スタート</td></tr> <tr> <td>3. 開拓活動準備 (商材、リスト、アポ入れ等)</td><td>↓</td></tr> <tr> <td>4. 実践活動スタート</td><td>↓</td></tr> <tr> <td>↓</td><td>↓ この間、 各ペアに講師動向</td></tr> <tr> <td>↓ この間、 各ペアに講師同行</td><td>↓</td></tr> <tr> <td>↓</td><td>3. 帰店後、結果報告</td></tr> <tr> <td>5. 帰店後、結果報告</td><td>4. 事務処理</td></tr> <tr> <td>6. 事務処理</td><td>5. F.S.T.総括</td></tr> <tr> <td>7. 作戦会議(話法等の修正)</td><td> - 成果発表と相互評価 - 結果報告と問題点討議 - 講師より対策コメント、まとめ </td></tr> </tbody> </table> 3. フォローアップと定着化	初 日/3日目	2日目/4日目	1. 行動目標の確認	1. 作戦確認、準備	2. 作戦会議(標準話法等整理)	2. 実践活動スタート	3. 開拓活動準備 (商材、リスト、アポ入れ等)	↓	4. 実践活動スタート	↓	↓	↓ この間、 各ペアに講師動向	↓ この間、 各ペアに講師同行	↓	↓	3. 帰店後、結果報告	5. 帰店後、結果報告	4. 事務処理	6. 事務処理	5. F.S.T.総括	7. 作戦会議(話法等の修正)	- 成果発表と相互評価 - 結果報告と問題点討議 - 講師より対策コメント、まとめ
初 日/3日目	2日目/4日目																						
1. 行動目標の確認	1. 作戦確認、準備																						
2. 作戦会議(標準話法等整理)	2. 実践活動スタート																						
3. 開拓活動準備 (商材、リスト、アポ入れ等)	↓																						
4. 実践活動スタート	↓																						
↓	↓ この間、 各ペアに講師動向																						
↓ この間、 各ペアに講師同行	↓																						
↓	3. 帰店後、結果報告																						
5. 帰店後、結果報告	4. 事務処理																						
6. 事務処理	5. F.S.T.総括																						
7. 作戦会議(話法等の修正)	- 成果発表と相互評価 - 結果報告と問題点討議 - 講師より対策コメント、まとめ																						

※F.S.T.指導の実施方法は、いくつかの方法がありますので、まずはご相談ください

③ 営業マネジメント研修

コースの目標	営業マネジャーが行うべき目標（営業実績）管理を、順を追って学びます。日常的に把握しておくべき各種指標や、部下への接し方、進捗状況に応じた対策立案など、まさに数字を作り上げる立場の者に必須の講座です。
習得項目	・PDCAサイクルに応じた管理（マネジメント）の基本手順 ・進捗チェックによる、差異分析から改善計画立案までの方法 ・部下の日常行動の管理方法と、部下の行動を変えさせる指導方法
プログラム案	インターバルを設けた2日間、さらにフォローも実施することをお勧めします
I これからの営業マネジャーの役割 1. 環境変化と涉外役者の役割 2. 営業マネジャーに必要な能力とは 3. 管理（マネジメント）とは II 目標の管理について 1. 管理のサイクル ～PDCA 2. 目標を日常管理する基本的な方法 ・各種数値は何を意味しているか ・数値をチェックするときのポイント ・日常管理に使うフォーマット類 3. 事例研究 ～こんなときどう管理するか？ ・目標未達濃厚なとき ・見込みは多いが成約率が低いとき ・訪問先が減ってきたとき …など 4. 計画通りに実行させるには ・計画の整合性（物理的に無理はないか？） ・計画の有効性（意味のある行動か？） ・計画不実行時の指導ポイント ・事例部下への指導実習 III 目標と実績の差異分析 1. 差異分析とは ～PD「CA」の部分 2. 差異分析後は改善計画を立てる 3. 定期的な進捗チェックの重要性 4. 月度/週間/毎日会議のねらいと進め方 IV 改善計画を立てる2つのやり方 1. やり方そのものを変える 2. 頻度や回数を変える（増やす） 3. アイデア立案実習 ～ブレンストーミング形式 V 部下の行動を変える 1. 営業社員へのOJT 2. 部下に応じたOJTの必要性 3. 日常的なOJTの場合 ～会議とミーティング 4. ホウ・レン・ソウ時の指導要点 VI 事例部下への指導実習 ※事例部下に対する具体的な指導を考え、ロールプレイング実習をする	

④ セールスの基本スキル研修

コースの目標	営業活動や営業社員自体の行いは、競合との差別化にもつながる重大な要素の一つです。ここでは、その基本を初歩から徹底的に研修します。
習得項目	以下プログラムの項目
プログラム案	以下の項目は習得すべき順です。項目を選択して実施します
1. 環境変化への対応 ・最近の地域、経済等の概況 ・顧客、マーケットの変化 ・自機関の進むべき道と自分の役割 2. セールス活動とは、営業社員の役割とは ・セールス活動の必要性と職務 ・営業社員に必要な3つの能力とは ・セールス活動の実績とは 3. セールス活動の基本 ・セールス活動の基本の流れ ・基本動作と訪問マナー ・営業社員のコンプライアンス 4. アプローチ数の増加と行動管理 ・管理できるものとできないもの ・アプローチ数を増やすコツ ・自分のセールス活動計画作成実習 5. ヒット率の向上とセールス技術 ・セールスの“技術”とは ～話法の作成 ・セールスツールを作成する ・RP 実習による訓練 6. 提案型営業のスキルアップ ・提案型営業と ～3つのメリットと要素 ・提案型営業のステップと注意点と各スキル ・「知識 ～引き出しを持つ」「質問 ～事実のみを捉える」「提案 ～問題に気づかせる」	

⑤ CS（顧客満足度）調査

目的	いわゆる顧客へのアンケート調査ですが、顧客をヘビー・ミドル・ライトの3ユーザー層に分け、各層からサンプリングして調査をし、当機関に対する層別の満足度の違いを明らかにします。	
調査の方法	担当者が調査対象顧客を訪問し、調査目的・内容を説明の上、調査票と回収用封筒（謝礼粗品も同時に）を手渡し、記入を依頼します。 調査票は回収用封筒に封入されたものを担当者が後日回収します。（留置回収方法）	
主な調査項目（例）	◎顧客満足度の設問項目例（当社と競合の両方とも評価をしてもらいます）	
	信頼性	信頼できるか、約束は遵守するか、記録は正確か、説明は正確か、健全な経営か、伝統や実績はあるか…
	安心感	相談に応じてくれるか、取引中の安心感はあるか、担当社員の知識は豊富か、サポートは充実しているか、情報を公開しているか…
	具象性	社員の身だしなみ、最新機器・設備を導入しているか、印刷物は見やすいか、拠点は便利な場所か、営業時間帯は利便性があるか…
	共感性	クレームへの対応はしっかりしているか、個別の顧客ごとに配慮してくれているか、顧客の視点で提案等をしてくれるか…
	迅速性	クイックレスポンスか、要望に対してすぐに返答があるか、手続きは簡便か…
	◎当社の認知度・理解度、競合への評価、回答者属性	
	所在地等の認知、商品の認知、経営情報の認知	
	当社以外との取引、そこはメインか否か、そことの接触回数、その満足度	
	取引状況（ボリュームや接触頻度）、年齢性別、当社との接触方法および頻度	

⑥本部プロジェクトチーム指導

目的	単年度もしくは複数年度の本部による営業計画立案会議にコンサルタントが入り、現場との整合性の高い計画を策定することを指導します。現場における推進計画にまで落とす事も可能です。	
対象者	本部の営業戦略立案チーム	
指導期間	2～3ヶ月程度。 定期的なチームの会合へ毎回出席し現地指導。次回会合までは内部作業。	
主な指導内容	①内外マーケット調査／過去実績分析などリサーチ ②商品別／営業拠点別営業目標の策定 ③推進戦略の策定 ④ツール／新商品／新事業などの開発 ⑤本部／拠点長／担当者への教育指導 ⑥進捗状況のトレース ⑦その他営業にかかるすべての必要な構築 ⑧上記のための技法・手法を伝授 などを契約内容に応じて実施	
主な成果品 （代表的なもの）	マーケット分析結果報告書	実績結果要因分析報告書
	商品／拠点別マーケティングプラン	ターゲット別進捗状況表

★ショップ店頭（小売・サービス店等）で真のファンを作る

⑦店 舗 覆 面 調 査

1. ねらい

お客さま視点で店舗サービスの実態を調査します。

「いらっしゃいませ」
から始まる、接客基本態度
（快適な接客マナー）

お客様の目的（本来用件）を
正確・迅速・丁寧に処理する
プロの技術

用件処理後に行う
情報提供やご提案
（プラスワンのサービス）

2. 調査の進め方

まず本部事務局との打ち合わせによって以下を定めます。

① 調査対象店舗（自社および競合店を各何店舗対象とするか）

② 調査項目（次ページに例示）と評価基準

③ 調査日（実際に調査員が店頭を訪れる日）、巡回スケジュール

調査終了後1カ月以内で報告書を提出します。（調査店舗数で異なります）

3. 調査の概要

客を装った調査員が訪店し、事前に決めたシナリオに基づき店頭で用件を申し出、その際の接客担当者の対応や返答内容等を客観的に評価する方法です。

【よくあるシナリオ例】

- ・店頭 POIP についての問合せ
- ・予約について詳しく聞くために
- ・少額の消耗品のみ購入
- ・最新のカatalogをもらいに
- ・前回来た時に忘れ物がなかったか問合せ …など。

4. JMI の覆面調査 ～3つの特長

研修講師みずから 調査員を担当！	一般（主婦等）の調査員ではなく、研修講師自らが、お客さま視点で調査をします。調査員＝研修担当という明快な図式で研修受講者へダイレクトにメッセージを伝えます。
競合店も 同時に調査！	調査の際には自店や僚店のほか、同エリアにある競合店の数店舗にも、同じ条件で調査をします。優劣を比べるというよりも、「ここは、こういうサービスをやっているんだ」などの気づきを得られます。
過去の調査結果や 他所の調査結果との 比較が可能！	当社の調査は、どちらからのご依頼でも、調査票（ルッキングポイント）は極力統一したものを使っています。つまり過去に実施した調査結果を、先行事例データとして参考に使えるように想定しています。

5. 評価の方法と集計・分析の視点

調査員の入店から退店までを時系列に並べて、M＝店全体の出迎え姿勢 A＝接客者のマナー面など B＝接客者の仕事ぶりなど C＝接客者の仕事を越えたサービスについて、の全部で4大項目を全20設問に設計しています。各設問の配点は、「あるべき姿」であれば2点満点、できていなければ0点（一部のみが欠けていれば1点）としています。

⑧ 接客担当者のサービス向上研修

1. 概要

- ・ねらい 接客担当者等が「⑦店舗覆面調査」の結果を受け容れ、明日からさっそく改善着手し実行に移すために、効果的なサービスを考案し、「店舗サービス向上計画」を立てて、それを現場で実施するものです。
- ・習得事項 1) 店舗調査結果を客観指標として参考とする
2) “サービス”について理解する
3) 「店舗サービス向上」の中心推進者となり、計画立案、実践する
- ・対象 店舗マネジャー、接客リーダーや店員等、各店より代表して
- ・日数 インターバル（現場での実践期間）を設けての2日間
- ・内容 下記プログラム例を参照

2. 研修プログラム（2日間）

I	店頭接客サービスの方向
	1. オリエンテーション、計画説明、今研修で「目指すところ」
	2. 現代の小売・サービス店等に求められることとは
	3. 店頭覆面調査の結果（報告書による）
II	顧客“サービス”を考える
	1. 満足と不満、CSとは、サービスとレシーブとは
	2. サービスを向上し、サティスファクションへつなげる
	①「真実の瞬間」（MOT）とは ～事例客のMOT抽出実習
	②各場面におけるお客さまの要望を推察する
	③自身が取り組む3項目の決定 ～顧客満足につながるサービスの考案
III	「店舗サービス向上計画」の策定
	1. MOTにもとづき、自身のすべき行動を定め、計画化する
	2. 計画通りの実践と進捗チェックの方法について
I	「店舗サービス向上計画」の振り返り
	1. 計画通りのサービスが徹底できたか
	・自己評価
	・成功例と失敗例の報告、共有
	・成功例の平準化へ向けて
	・失敗例を改善 ～別の方法を考案する
II	接客担当者のサービスの体現 ～ロールプレイング実習
	1. 3つのモデルケースの読み込みと理想的な接客対応のあらすじを考える
	2. シナリオ作成 ～CSを意識した標準／応酬話法、無理なくスムーズな商談の流れ
	3. ロールプレイング実習
	・場作り～小道具等準備～身だしなみ整え
	・シナリオに沿ってロールプレイング実習
	・振り返り～フィードバック～改善点の発見～シナリオ修正 ※繰り返し
III	まとめ
	1. 毎朝ロールプレイング実施の勧め ～その効用・効果
	2. 部下や後輩の育成・指導に用いる際の注意

⑨ 『接客サービスマニュアル』作成指導

1. 概要

理想的な店舗や店員のサービスのあり方を視覚的に表わした『サービスマニュアル』（仮題）を作成し、全店配布し、実践へ移します。←そのプロジェクトチームへの指導です。

2. 体裁

写真や図解を盛り込んだカラーの冊子形式のものに加えて、動画を収録したDVDを付録した視聴覚教材となります。

3. 用途、目的等

すでにある事務手順や手続き等のマニュアル類とは異なり、お客様に最高のサービスを提供するための意識・言動の手ほどきマニュアルです。接客第一線のみならず、店内の全員に通用します。

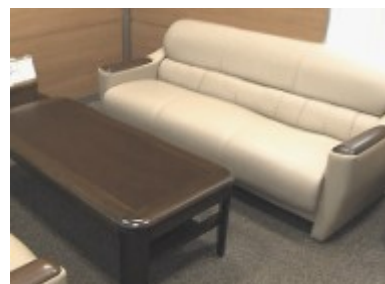
- ・ 空き時間を利用して各自が独学で
- ・ 新人、新任店員の教育用に
- ・ 内部講師を立てて集合研修で…

4. 内容

- ・ 店舗内外美観のすすめ
- ・ あいさつ、身だしなみ、笑顔…の第一印象
- ・ 感謝して、よろこんでオーダー（用件）を受け付ける
- ・ 用件処理は正確・迅速・丁寧に
- ・ プラスワンの一言をサービスする
- ・ 積極的に情報を提供する

などの項目について、

写真や図解入りで分かりやすく解説するものです。



⑩ 接客リーダー研修

コースの目標	接客第一線の上位者（役付はもちろん、店内でのリーダー格、先輩、ベテラン等）に対して、店舗をけん引していくという意識醸成とスキル・知識の向上を図ります。
習得項目	・リーダーの役割とリーダーシップ ・部下、後輩への指導 ・店頭における目標の管理と具体的な指示、命令 など
プログラム案	2日間が適当です。
I リーダーの責任と役割 1. グループ討議「リーダーの役割」 2. リーダーの役割を認識 3. 店全体がチームだという考え方 II グイグイ引っ張っていくリーダーシップ 1. リーダーシップとは ～姿勢と影響力 2. 積極的な店頭接客対応の研究 ・ケース研究「2度目のセールス」 ・ロールプレイング実習 3. 後方、上司、渉外との連携 III 部下や後輩へ見本を示す ～指導要領作成 ・理想的な接客対応を研究 ・指導という観点からマニュアル化 ・部下指導のロールプレイング IV 売上目標とは 1. 目標を確認し認識する（店、個人） 2. 目標を達成させるためにすべきこと 3. 店全体での人的・物的資源の活用 4. 具体的な活動スケジュール化 5. スケジュールの整合性の検証 V 目標管理とは ～行動計画の進捗管理 1. 計画対実績の検証が目標管理 2. 日常の進捗（行動）管理の方法 3. 部下への指導 ～具体的行動を指示・命令 VI 動機づけ 1. 部下へ対するコミュニケーション研究 2. 個別指導 ～ビヘイビアスタイルの活用 3. 事例研究 ～スランプの部下への指導	

⑪ 接客担当者基本研修

コースの目標	新任や経験の浅い人向けに、基本的事項を網羅した内容となっています。
習得項目	・接客担当者の心構え・役割と責任を認識する ・接客担当者が取り扱うもの（仕事の責任範囲）と、仕事のフローを理解する ・接客に必要な基本ルールや法律知識や商品知識を身につける ・接客時の基本動作（受付、金銭や商品の受渡等）の習得・実践・振り返り・改善 ・店頭での情報収集・共有や、営業社員や管理部門との連携について意識する
プログラム案	2日間程度が適当です。
■ オリエンテーション ～研修のねらい、自己紹介 等 I これからの小売・サービス業を取り巻く環境 1. 世の中と店舗の現状と今後 2. 接客担当者の心構えや役割 3. 接客するとは ～「CSについて」 4. まずは経営理念、次いで年度方針や重点商品等を知っておくこと II 店頭に必要な基本のルール・法律知識 1. コンプライアンスの徹底 2. 取り扱うものや商品について把握しておく 3. 知っておくべき法律知識 ～タブーなど III 店頭における基本接客対応 ・必須基本マナーの体得 III 接客対応の基本動作（実習） 1. 用件受付まで 2. 商品やお金の受渡 IV 店頭で情報収集し提供する 1. 情報収集でお客様をよく理解する 2. 情報活用 ～提案セールスへ向けて 3. ツールを活用する V 自店で扱う商品知識とプラスワンセールス ※題材モデル商品（キャンペーン商品）を決め ロールプレイングで提案セールスの実習 ■ まとめ ～決意表明	

講師紹介

当社所属	竹内朋恵	(たけうち ともえ)	-----	73 ページ
あ	青木永一	(あおき えいいち)	-----	74
	諫山敏明	(いさやま としあき)	-----	74
	石川 洋	(いしかわ ひろし)	-----	75
	井上昌美	(いのうえ よしみ)	-----	75
	岩本麻希	(いわもと まき)	-----	76
	江良恭子	(えら きょうこ)	-----	76
	大内利之	(おおうち としゆき)	-----	77
	大木孝仁	(おおき たかひと)	-----	77
	大元 相	(おおもと つとむ)	-----	78
	小川和広	(おがわ かずひろ)	-----	78
か	片野泰敬	(かたの やすひろ)	-----	79
	片山貴史	(かたやま たかふみ)	-----	79
	韓 仙愚	(かん せんぐ)	-----	80
	木下佳都	(きのした よしふみ)	-----	80
	久保朋子	(くぼ ともこ)	-----	81
さ	嶋田恭博	(しまだ やすひろ)	-----	81
	砂野麻貴子	(すなの まきこ)	-----	82
た	田中義和	(たなか よしかず)	-----	82
	徳山和宏	(とくやま かずひろ)	-----	83
な	長岡孝美	(ながおか たかみ)	-----	83
	沼田博子	(ぬまた ひろこ)	-----	84
は	長谷川 綾	(はせがわ あや)	-----	84
	堀内あつこ	(ほりうち あつこ)	-----	85
ま	松本 治	(まつもと おさむ)	-----	85
や	山田真司	(やまだ しんじ)	-----	86

※このページ以降の講師経歴には個人情報が含まれておりますので、複写配布やアップロードはお控えください。
 ※各講師の経歴は、おおむね 2020 年秋季現在のものです。また登壇実績先様への敬称は省略しております。
 ※本書掲載以外にも、各分野のスペシャリスト講師が多数登録しております。お気軽にお問い合わせください。

竹内 朋恵

たけうちともえ。昭和40年生

【略 歴】

- ・橘大学卒業後、テレビ業界関連の業務請負会社を起業する。その後、キャリア・カウンセリングに興味をわき、2006年4月にキャリアコンサルタントの資格を取得し、以降講師活動始める。
- ・当初は公的団体にて再就職や女性のキャリア支援、次第に学生の就業支援などのテーマで活動を展開。多岐にわたるテーマで研修を受け持つようになる。
- ・(株)日本マネジメント協会には2008年に講師登録、2018年に入社し指導部課長のチーフトレーナーに。



【資格、履修歴等】

- ・産業カウンセラー ・キャリアコンサルタント
- ・厚生労働省ホームヘルパーⅠ級 ・家族相談士 ・日本交流分析協会インストラクター
- ・建設的生き方(CL)インストラクター ・金融窓口実務勉強会(10時間コース)履修

【専門分野】

OJT、伝える力、コミュニケーション、マネジメント(初級～中間)、CS、クレーム対応、創造性開発、問題解決、コーチング、セルフマネジメント、ビジネスマナー、キャリアデザイン/カウンセリング、人事面接・採用コンサルティング、NLP、アサーション、覆面調査 等

【主な実績】(順不同)

- ・京都市、和歌山市、泉大津市、高石市、熊取町、交野市、箕面市、摂津市、和泉市、和歌山県、滋賀県市町村社員研修センター、岬町(泉州4町)、佐賀県、大阪市(部局等含む)、協会けんぽ(鹿児島、福岡、京都、兵庫など)、国民健康保険団体連合会(地区、県)、ノーサイ(各所)などにて「住民感覚」「面接&ビジネスマナー」「クレーム対応」「キャリアデザインとセルフマネジメント」「サービス業の覆面調査とCS研修」「説明力向上」「アクティヴ・ブレインストーミング ～創造性開発」「モチベーション向上」「リーダーシップ」「研修指導者研修」「アサーション」「チームビルディング」「問題解決」「コミュニケーション」「ビジネスマナー」
- ・九州信組協会、北おおさか信金、JA 京都信連、JA 和歌山信連、JALまね、JA 京都、岡崎信金、北陸労金、長野県労金、ミレ信組、北陸三県信組協会、大阪府信組協会、JA丹波ひかみ、大阪信金などにて「窓口担当者基礎」「CS向上研修」「新人研修」「店舗覆面調査」「接客サービス・マナー向上」「秘書技能検定対策」「パネルディスカッション」「仕事の基本」「CS」「若手社員」「クレーム対応」「窓口 RP 大会指導」等
- ・K-BIT、りそなグループ、神戸新交通、人材派遣会社などにて「新入社員」「中堅社員コミュニケーション」「中堅社員チームワーク」「一般社員 仕事の基本とタイムマネジメント」「中堅社員モチベーション」「ビジネスマナー」「問題解決」等
- ・京都大学コンソーシアム、龍谷大、京都府女性総合センター、桃山学院大、園田学園女大、四国大学、高知工大、神戸女大、神戸学院大、京都光華大、大阪電通大、阪南大、仁愛大、立命館大などにて「ビジネスマナー」「セルフマネジメントと自己分析」「YESプログラム」「キャリア形成」「就職支援」等
- ・労働局での「就職支援」「基金訓練」は多数

【おすすめ】天 衣 無 縫 の サ ウ ス ポ ー

研修講師たる要件を天性で持ち合わせていることで「センスが良い」と称され、受講者からの評判も常に上位で、自然体で親しみのある振る舞いからファンも多い。履修済みの学問も数多く理論構築をもって研修に臨むが、本人自体はかなりの感覚派で相当な“天然”ぶり。指導部所属になったことで、文字通り JMI の屋台骨を背負って立つエーストレーナー。

青木 永一 あおきえいいち。昭和46年生まれ



【略歴】15年間にわたり『ナニワ金融道』の業界に従事する。2012年、金融屋時代に培った経験と知見を活かすために、小規模企業の事業再生及び経営支援、起業家育成の事業を始める。倒産した経営者の特徴の仮説検証のため、全国で開催されている経営セミナーに足繁く通うが、時勢の手法論が大勢を占めることに愕然としたことが強い動機となり、一念発起で経営学修得を目指し、大学院に入学。2018年より、業務と大学院生活をこなしながら、本格的に講師業に取り組み始め、論理と数字を軸にしたビジネスパーソン向けの講座開催と企業研修を積極的に行う。

【資格等】・経営学修士(MBA)・ビジネス数学インストラクター・宅地建物取引士
・日商簿記2級・ビジネス数学2級・ビジネス実務法務3級など。

【主な指導実績】アパレル、ホテル、不動産、スクール運営などの業界において、経営戦略策定、業務オペレーション改善、スタッフ育成の構築など、サポート実績がある。・商工会団にて、クリティカルシンキング、マーケティング、チームマネジメント講座開催。各種ビジネス関連講座(クリティカルシンキング、ファイナンス基礎、ビジネス数学、財務基礎、倒産実学、組織マネジメント、起業塾など)開催。民間企業(中小企業)にて、研修実績(平均年間10回程度)あり。

【おすすめ】受講した方の具体的な「行動の変革」こそが、私の成果です。

自らを「小心者でこだわり屋」と評価する。無知と無謀による倒産に多く触れてきた経験が、学びの継続と具体的な行動の変革を促す姿勢につながっている。シリアスと笑いのバランスのある講座は、受講者からも評判は高い。

理論と実践、貢献と利益、経営学と倒産学など、バランス感覚を大事にする熱血漢である。

諫山敏明 いさやまとしあき。昭和36年生まれ



【略歴】昭和60年関西学院大学法学部卒業。住友生命保険相互会社に入社し、実績を買われ全国の営業社員の人材育成を担当。FP視点からのセールスを広める。また任期中2,000人の女性営業社員を採用し、多くを世界基準MDRTに入賞させた。同社コールセンターでのクレーム対応の社員指導なども歴任。プロ講師として独立し個人事務所を設立、2015年7月「アチーブ人材育成株式会社」に転換。代表取締役へ。

【資格等】2級ファイナンシャルプランニング技能士、AFP、年金アドバイザー、キャリアコンサルタント

【専門分野】リーダーシップ(コーチングスキル)、クレーム対応、コールセンター対応、セクハラ、パワハラ、メンタルヘルス、キャリアデザイン&マネープラン、対人対応力(パーソナルリレーション)、営業力強化、女性営業力強化、営業管理者強化、提案セールス力、FPセールス力強化、現地実践訓練(F.S.T)、営業同行指導 など

【主な指導実績】大阪府、大阪市、北摂ブロック、和歌山市、中部9市、岡山市町村、大津市、寝屋川市、池田市、八尾市、泉大津市、和泉市、交野市、太子町、滋賀県市町村社員研修センター、国保連(愛知、奈良)、加古川市、稲美町、摂津市、川西市、門真市、高石市、マッセ大阪、日本赤十字社、北陸労金、大阪府信組協会、兵庫県信組、兵庫ひまわり信組、JAバンク信連/農協(大阪、石川、京都、和歌山、福井、兵庫)など多数先にて「管理職マネジメント」「タイムマネジメント」「新任監督者」「新任課長」「クレーム対応」「採用面接技法」「OJT」「キャリアデザイン」「講師養成」「プレゼンテーション」「リーダー」「ハラスメント」「コミュニケーション」「フィンランド式人材育成」「説明能力」「渉外担当者」「渉外実践(FST)」「信用管理者」「目標管理」「幹部候補」「渉外課長代理」「生涯取引推進」「高齢者対応」「職場活性化」など。

【おすすめ】人材戦力化のスーパーエキスパート

住友生命で20年間に2,000回超の研修を担当。多数の営業社員を輩出した育成のプロ。2012年の独立後は一躍トップ人気を誇る講師へと登りつめた。顧客は一般企業・金融保険業界から官公庁・団体・学校と幅広く、労務、人事評価、採用、ハラスメント、男女共同参画、管理者、中堅、若手、マネジメント、営業・セールス、FST、資産運用…など対応テーマも恐るべき幅広さ。当面は向かうところ敵なしの研修王の座をキープか。

石川 洋 いしかわ ひろし。昭和46年生

【略 歴】前職は旅行会社に勤務。添乗員として世界中のたくさんの文化や歴史に触れていくにつれ、特に経済分野に興味と関心が湧き、“ツアーコンサルタント”から“マネーコンサルタント”へと転身するきっかけとなった。現在はFPとして、個人客のライフプラン・住宅購入・保険の見直し・資産運用・教育資金相談等に関するFP相談業務を精力的に行う一方、ハウスメーカーや大手進学塾等でのセミナー講師、FP資格取得専門学校の講師等、幅広く金融知識の普及につとめている。



【資格、履修歴等】AFP（日本FP協会）、総合旅行業務取扱管理者、個人型DC（iDeCo）プランナー など

【専門分野】FP 業務全般（キャッシュフロー分析とライフプランの作成、金融資産分析、保険分析、相続対策相談、住宅購入相談、資産形成や運用、資産と各種税金 等）

【主な研修等担当実績】（順不同）

- ・コクヨ、楽天、ベルメゾン、スクロール、奈良新聞、クラブツーリズム、阪急阪神保険サービスなどにて「女性のためのマネーセミナー」「貯金力アップセミナー」「家計の改善セミナー」「自分年金セミナー」「保険の見直しセミナー」「子どもの教育費セミナー」「年金とマネーセミナー」など。
- ・日建学院にて「2級ファイナンシャルプランナー合格講座」の講師を担当。

【おすすめ】年間 300 の家計を担う実務家ファイナンシャルプランナー

FP 本来業務である家計相談で、累積数千件分もの応相談実績があり軒並み顧客満足度が高い。それはリピート率にも表れている。一方、個人向け資産運用セミナーやFP技能士受験対策講座の講師としても、話し方は明瞭で、内容は初心者にも分かりやすいと受講後アンケートで常に高得点をマーク。今後の我が国情勢を鑑みると、ぜひとも押さえておきたい人材。

井上昌美 いのうえよしみ。昭和39年生

【略 歴】1983年に現北おおさか信用金庫へ入庫。人事部にて2年目から新入職員研修の講師として登壇するなど、導入教育の研修企画実施に携わった。一時退職中には発声法・発音・滑舌・ボイストレーニング法を基礎から学び金庫へ復職。人事教育担当者として新入職員・各階層別におけた研修、窓口応対ロールプレイング大会の実施、若手社員の心のケアなど多岐にわたる領域で指導者として活躍。2014年に研修講師として独立、2015年より当社専属講師。



【専門分野】新入職員、フォロー研修、窓口担当者、ロールプレイング指導、ビジネスマナー、接客応対マナー、外務訪問マナー、電話応対、ボイストレーニング応用、コミュニケーション、リーダーシップ、タイムマネジメント、メンタルヘルス（職場における心の健康づくり）、個人情報保護、コンプライアンス、リスク管理 など

【主な指導実績】日本赤十字社、京都市、大津市、マッセ大阪、枚方市、交野市、高石市、大阪府国保連、近江八幡市、門真市、京都市、泉大津市、南河内郡、厚労省、四国地区信組協会、大阪府信組協会、兵庫ひまわり信組、北陸労金、JAバンクグループ多数、大阪ガス（関連）、近大和歌山高校など。

【おすすめ】水都大阪から全国へ

信用金庫在籍時に研修担当者（内部講師）として長年にわたり研修に携わってきた。特に新入職員や若手職員に対する基本実務、ビジネスマナー、窓口接客応対等の指導はお手の物。プロのボイストレーニング技術を取り入れている点も特筆される。独立後は金融のみならず各界へ向けてフィールドを広げる活躍ぶり。（株）日本マネジメント協会の専属講師。

岩本麻希 いわもとまき。昭和46年生まれ

【略歴】立命館大学経営学部卒業。日本生命にて新規法人開拓営業や組合活動を経験した。高島屋に転じ大阪店にて一般接客や会員クラブ対応に従事した後、グループ会社にて人材紹介のコーディネータ業務及び新規法人開拓を担当。さらに数社へ移籍して様々な職務の経験を積み、CDAを取得後は、キャリア・アドバイザーやコンサルタントとして、この世界へ。2011年より当社に講師として登録。各種研修で活躍中。



【資格等】秘書技能検定2級、キャリアコンサルタント、メンタルヘルスマネジメント三種 など

【専門分野】ビジネスマナー、秘書検定、接客対応、販売スキル、クレーム対応、問題解決、キャリア、セカンドキャリア、セルフマネジメント、自己発見、就職・就労コンサルティング（経歴書・職務経歴書の書き方・面接対策等）、営業研修（法人開拓、新規開拓、リスク商品販売、職域営業、目標必達等）、職場内カウンセリング、ストレスケア、メンタルヘルスケア など

【主な研修、セミナー等指導実績】大阪市（各局・区）、ハローワーク（京都、滋賀）、ジョブカフェおおさか、甲南大学、大阪メトロサービス、JAバンク京都信連、アデコ（株）、北おおさか信用金庫、石川県国民健康保険団体連合会など多様な先にて「リーダー研修（クレーム対応）」「メンタルヘルスとストレス管理」「ビジネスマナー」「コミュニケーション」「若年者就労支援セミナー」「カウンセリング」「業務上のトラブルと法」「生活保護受給者の就労支援」「就労支援セミナー」「キャリアカウンセリング」など

【おすすめ】具現化した女性リーダー像

講壇に立つまでのプロセスが“凛と自立する女性”のそれである。理論・知識に加えて、度胸・講壇映え・話術を備えており、これに研修テクニックを積み重ねつつある。女性活躍社会にあっては、女性管理者・リーダー研修や、女性のライフデザイン、キャリア開発等でオファーと活躍の場が増大することが容易に想像できる。

なお何に対しても前向きに取り組む長所があり、対応できるテーマの範囲が広い。

江良恭子（えらきょうこ。昭和32年生）

【略歴】1979年青山学院大学文学部卒業。三菱商事(株)に入社し役員秘書として勤務した後、ECC 国際外語学院専門学校や大学等にて「秘書検定、英語検定、面接指導、SPI、TOEIC、キャリアデザイン、就職支援」等の講師を担った。また(社)日本経営協会では永く専任講師として活躍している。2011年より(株)日本マネジメント協会に講師登録。



【主な資格、履修歴】秘書検定1級、ビジネスコーチ、メンタルヘルスⅠ、JST（人事院管理者）トレーナー など

【主な研修・指導テーマ】新入社員、秘書コース、ビジネスマナー、モラル、コーチング、部下育成指導、人事評価、ファシリテーション、コミュニケーション、面接指導、再就職支援、JST、階層別研修（監督者層、係長他）、ロジカルライティング、メンタルヘルス、コンプライアンス など

【最近の実績】陸上・海上自衛隊、京都府、京都市、京都市交通局、奈良県、奈良市、和歌山県、岸和田市、滋賀県、箕面市、交野市、芦屋市、近江八幡市、神奈川県、神戸市、福井県、堺市、石川県、など多数先において「折衝・交渉力」「ファシリテーター養成」「CS」「ビジネスマナー」「クレーム対応」「女性管理者／リーダー」「再就職支援」「コミュニケーションスキル」「新人研修」「文章力向上」「発想企画力」「目標達成とコーチング」「コンプライアンスモデル」「ロジカルシンキング」「メンタルヘルス」「階層別」「人事評価」など

【おすすめ】ハイレベルな研修講師

まさに正統派の講師。秘書検定1級レベルは、ビジネスマナーのみならず、TA・コーチング・ファシリテーションなどコミュニケーション分野、時間・仕事などのセルフマネジメントの分野、CS、コンプライアンス、メンタルヘルスなどをも幅広くカバーしており、いずれも高水準のため事務局、受講者からの信頼が厚い。

大内利之 おおうちとしゆき。昭和41年生

【略 歴】電機メーカーにて IT システム提案営業に所属。IT システム提案・納入・保守業務を担当した後、法務部門に異動。法務責任者として主に、契約審査および交渉、コンプライアンスの啓蒙、新規ビジネスの法的監視を担当する。独立後は中小企業診断士として公的機関と連携し、経営計画の策定、補助金取得支援等を実施。また、行政書士として、契約書作成および法務相談および各種許認可等の支援を行っている。2019年に(株)日本マネジメント協会へ登録



【資格・履修歴等】 中小企業診断士、行政書士、初級システムアドミニストレーター、法学検定2級、販売士1級 など

【専門分野】 評価者、新任（リーダークラス、係長、管理職、経営職）、コーチング、リーダーシップ、営業基礎、提案書作成、ロジカルシンキング、財務基礎、コンプライアンス、ハラスメント、交渉術、著作権、契約書基礎（国内、海外）、新人基礎、OJT、デザイン思考、創業支援、労務管理、独占禁止法・下請法対策、リスクマネジメント、法務関係など

【主な実績】 豊里町、香美町、城陽市、赤穂市、鳥取県市町村職員共済組合、広島県信用保証協会、国立大学法人 岡山大学、湖南広域行政組合、香川県市町村振興協会、宮木電機製作所、近畿大学医学部付属病院、地方独立行政法人大阪市病院機構、三菱マヒンドラ農機、赤穂市、京丹後市、社会福祉法人姫路市社会福祉協議会、枚方寝屋川消防組合、公立鳥取環境大学、滋賀県農業共済組合、堺市、造幣局などにて「評価者」「被評価者」「人事考課」「マネジメント」「コンプライアンス」「ハラスメント」「クリティカルシンキング」「個人情報保護」「法務実務」「財務基礎」など多数

【おすすめ】法のもとに、明るく積極的に

過去の職務経歴から幅広い経験がセールスポイント。営業～管理系までの経験（失敗経験も数多い）を活かし、受講者の方とのフレンドリーな関係で、現場での悩みの相談解決が得意である。チャレンジ精神旺盛で、持ち前のポジティブな思考を活用して、企業・従業員に元気を与えていき、お互いに成長できたとの実感を持ってもらえるような研修を得意とする。

大木孝仁 おおき たかひと。昭和47年生

【略 歴】和歌山大学教育学部を卒業後、不動産業界に長く在籍。この間、部下育成に携わる際にコーチングを学び職場で実践をする中で人材育成に強い興味を持ち、2004年に退社して講師として活動を始める。当初はコーチングを主体とした部下育成を中心に講師活動をしていたが、のちに目標管理・人事評価を通じた部下育成に分野を拡げ、現在は問題解決・キャリアデザイン・コンプライアンスなど多分野にわたり研修を行い、より多くの人材育成に貢献しようと積極的に活動している。



【資格・履修歴等】 コーチング・トレーニング・プログラム（全32カリキュラム）修了、ジョブカード講習修了 など

【専門分野】 目標管理・人事評価・マネジメント・コーチング・ファシリテーション・問題解決・リーダーシップ・ロジカルシンキング・プレゼンテーション・巻き込み・コミュニケーション・アサーション・キャリアデザイン・チームビルディング・コンプライアンス・ビジネスマナー・職場ビジョン作成・就職支援（応募書類作成・面接対策） など

【主な実績】 兵庫県庁、小野市役所、大阪住民病院機構、大阪家庭裁判所、大阪高等裁判所、造幣局（大阪）・神戸地方裁判所、京都市教育委員会、JA香川、大阪商工会議所、吹田商工会議所、北大阪商工会議所、GS ユアサ、NTT-ME、学研、ATC、かんでんジョイライフ、などにて「コンプライアンス」「アサーション」「ロジカルシンキング」「プレゼンテーション」「コーチング」「ファシリテーション」「問題解決」「部下育成」「リーダーシップ」「採用面接対策」「キャリアデザイン」「管理職研修」「コーチング」「ファシリテーション」「リーダーシップ」「問題解決」「ビジネスコミュニケーション」「ティーチング」 など

【おすすめ】真面目さとおもしろエピソードを合わせ持つ講師!!

研修中の学びをいかに実践へ繋げるかを熟考した研修プログラムは人事担当者から好評で、現場では軽妙なトークを織り交ぜた進行で受講者を魅了する。プライベートでは、ヨットで日本各地のレースへ参戦している。目標管理・セルフコーチングを応用し、世界選手権や国体等に出場という成果を挙げている点は驚嘆に値する。

大元 相 おおもとつとむ。昭和35年生

【経歴】早稲田大学政治経済学部卒業。旭通信社などを経て、2004年に有限会社P.S.コンサルティングを設立。現在に至る。CM制作、プロデューサー・ディレクターを約8年、メディアディレクターを（電波媒体枠の購入）9年、2003年中小企業診断士取得後 経営コンサルタント10年。2014年より（株）日本マネジメント協会の登録講師

【資格等】中小企業診断士



【専門分野】経営戦略指導、組織開発、階層別（管理職・マネジャー教育）、組織活性化、組織内コミュニケーション、中間管理層のリーダーシップ発揮、マーケティング強化、事例に基づくモチベーションアップ、体験型学習リーダーシップ、営業マン育成、営業スキルと営業管理、次世代幹部育成想像力/発想力強化 ほか

【主な実績】階層別マネジメント研修（民間企業、関西生産性本部、官公庁など多数）、経営戦略構築、問題解決、ロジカルシンキング（NTT西日本、NTT東日本）、マネジャー教育（カネカ、田辺総合サービス、中小企業大学校、JR西日本DS、穴吹工務店、朝日新聞）、次世代幹部育成（中島大祥堂、パル、エルステップス）、想像力・発想力（山口県、沖縄県、堺市、NTTデータ、自衛隊、藤商事、京都市、香川県他、新入社員（NTT西日本、堺商工会議所、中島大祥堂、京王百貨店）、マーケティング研修（三田市、堺市、西宮市）、広報業務（大阪市）、問題解決（大阪府病院機構、茨木市）、段取り力（泉州地域地方自治講究会） ほか多数

【おすすめ】創造性開発による組織活性化

組織活性化指導に多くの経験と実績を持つ。もともと広告業界にいたこともあり、受講者のアイデアを導き出すことが得意。創造的態度もあわせて醸成する創造性開発を用いる。講師としてはオールラウンダーだが、どちらかというと今起こっている問題を解決していく実践的な内容が得意。

小川和広 おがわかずひろ。昭和31年生

【経歴】1992年から10年間にわたり、日本能率協会および日本能率協会マネジメントセンターにて社員研修・教育コンサルティングを多数行う。2002年に（株）おがわコーポレーション設立。2008年より日本マネジメント協会に迎え、民間・団体・官公庁等から続々と引き合いがある。現在当社の主任講師

【資格等】TOC-ICO認定 Jonah 取得、nEQアナリスト取得



【専門分野】①人材育成（制度構築）人事制度、目標管理制度、評価制度、賃金制度、面談制度、人材活用制度、能力開発制度等（従業員教育）階層別研修（管理職、監督職、中堅から新人まで）、人事考課、評価者研修、評価スキル訓練、面談スキル訓練、営業力強化研修、モチベーション研修、人間力講座など ②調査・コンサルティング、各種アセスメント、コストダウン、中期経営計画策定、中期経営計画の見直し、CS/ES向上プロジェクト、EQアセスメントなど

【最近の主な実績】※人事制度構築ならびに教育研修講師実績は200先を超える

国交省、石川県、島根県、島根市町村研修セ、山口県、大阪市各局、京都市、奈良市、和歌山市、滋賀県市町村研修セ、河内長野市、河南町、東近江市、交野市、和泉市、八尾市、寝屋川市、門真市、近江八幡市、泉大津市立病院、近畿経産局、京都労働局などで「管理者、課長、課長補佐、係長、リーダー、初任者、人事評価、政策評価/形成、現業職員、技能主任、住民協働、データ活用」。ほかにもセキスイ、ダイネン、カネミツ、大阪赤十字血液センター、北おおさか信用金庫、九州北部信用金庫協会、滋賀県信用金庫協会、北陸地区信用金庫協会、南九州信用金庫協会、北陸労働金庫、JA山口支部、JA兵庫中央会、JA兵庫六甲、JA丹波ひかみ、国民健康保険団体連合会、NOSAIグループ、信用保証協会など多数

【おすすめ】時代が求める研修技エス

ファョール、ドラッカー、テイラーなどから流れをくむ、極めて正統的なマネジメント理論に基づいて研修を行う。垂流ともいえる理論や講師が増えている現在にあっては、最も信頼できる存在。官公庁/民間企業案件をバランスよく交互にこなしており、双方から刺激を受けてその都度、最新情報を伝えられる。当社の主任講師で、主に階層別研修の上位層を担当する。

片野泰敬 かたのやすひろ。昭和61年生

【略 歴】コンサルティング企業を経て生保会社に入社し社内コンテスト入賞など実績を挙げる。3年半の間に新規契約件数約 350 件。その後大手教育研修会社に入社し、社員研修講師に抜擢され、多くの企業の研修に登壇。ベンチャー企業での営業部署立ち上げに関わり、その後、独立。2019 年より当社登録。

【資格、履修歴等】FP2 級、IT パスポート、TLC（生命保険大学課程修了）



【専門分野】ライフプランに基づく保険・資産運用等の提案営業（FP 提案）、一般セールス、OJT、伝える力、コミュニケーション、監督者（チームリーダー）マネジメント、CS、クレーム対応、リーダーシップ、問題解決、コーチング、ビジネスマナー 等

【主な実績】JA バンクグループ（石川、京都など）にて「渉外担当者基本」「ライフプランサポート」、大手生命保険会社数社にて「社会保障・公的年金セミナー」「採用力向上セミナー」「保険提案セールス力向上研修」「目標設定研修」「チーム力向上研修」、近畿中国森林管理局「プレゼンテーション研修」「コミュニケーション研修」、大手製造業、電力会社、自動車部品メーカー、人材派遣会社などの「新入社員研修」「コミュニケーション研修」「リーダーシップ研修」「チームワーク向上研修」「ビジネスマナー研修」「ハウレンソウ研修」「営業研修」など

【おすすめ】提案力とフットワーク

長らく保険セールスで提案力を養い、実績を積み、それを部下・後輩へ伝授することも任されてきた。研修講師として独立後も一貫して「本業」とも言える営業面にウエイトを置いている。

近年はまさに破竹の勢いで、営業のみならずすべての対人コミュニケーションを伴う職種を対象とした研修で目覚ましい活躍ぶり。将来性豊かなホープトレーナー。

片山貴史 かたやま たかふみ 昭和52年生

【略 歴】同志社大学卒業後、製薬会社にて MR として営業を経験。その後、MBA を取得し、財務部門等での業務に従事。2014 年 1 月に、メンタルコーチ・研修講師として独立。「企業研修」「人材開発・組織開発コンサルティング」「1on1 コーチング・キャリアコンサルティング」の 3 本柱で活動し、今日まで、500 人以上の働く人にサービス提供している。特に、「社員の“強み・やる気”を引き出すこと」、「人間関係・キャリアの問題解決」「リーダー育成」に関しては好評を得ている。

【資 格】キャリアコンサルタント



【専門分野】メンタルヘルス、コーチング、チームビルディング、リーダーシップ、部下育成、モチベーション向上、コミュニケーション、アサーション、パワハラ、キャリアデザイン、対人関係問題解決、アンガーマネジメント、職場改善 など

【主な実績】関西電力(株)、大同生命保険(株)、大阪トヨペット(株)、大阪介護支援専門員協会、福井県美浜町、敦賀市 男女共同参画センター、越前市 男女共同参画センター、商工会議所、介護事業所、飲食店、美容院、税理士事務所など多数先にて上記テーマにて実施。

【おすすめ】目指すは明るい未来

「楽しく学べました!」「初対面でもすごく話しやすい方ですね!」という声を、多くの受講者様からいただいている。そのようなこともあり、現場の「本音、不満・不安」を引き出せるのは強み。「働く人がイキキと笑顔になる」ことに、熱い情熱を注ぐ「人財・組織開発コンサルタント」。

韓仙愚 かんせんぐ。昭和42年生

【略 歴】 朝鮮大学経営学部卒業。大阪府商工会にて企業に対する経理指導やサポート、労働保険事務組合統括業務、経営・労務、相続・事業承継に関する相談業務などに従事。2008年ファイナンシャルプランニング技能士資格を取得の後、実践で培った経験やノウハウを活かし、主に講師業務に重点をおき、相談業務、執筆業務などを独立FPの立場で活動。2017年FP事務所ポグムプランニングを個人創業。企業研修や大学エクステンション資格対策、FP継続教育研修など講師業務を中心に活動。2018年に当社に講師登録。



【資格、履修歴等】 FP技能士2級、AFP認定者、日商簿記2級、証券外務員二種、住宅ローンアドバイザー、ビジネス会計検定2級、ビジネス実務法務3級、ITパスポート

【専門分野】 財務会計、税務会計、管理会計、財務諸表分析、企業経営、個人情報保護、コンプライアンス、相続・事業承継、顧客対応・交渉、各種資格対策、人材活用、働き方改革と組織改革 など

【主な実績】 (株)サンスターライン、海上自衛隊、京都府城陽市、兵庫県神戸市、大阪産業大学、大阪経済法科大学、大阪樟蔭女子大学、京都外国語大学、太成学院大学、姫路獨協大学、流通科学大学、神戸松陰女子学院大学、(株)ユーキャン、ヒューマンアカデミー(株)、(株)エフピープラネット、ゆうちょ財団などにて「財務諸表分析」「簿記資格対策研修」「中級管理者研修」「FP資格対策講座」「公務員資格対策講座」「FP2級、3級資格講座」「日商簿記2級、3級資格講座」「ビジネス会計2級、3級資格講座」「公務員資格対策講座」「倫理・コンプライアンス」「リスク管理」「リタイアメントプランニング」「タックスプランニング」「財務諸表分析」「住宅ローンアドバイス」「相続・事業承継問題」「相談業務・交渉ノウハウ」「資産管理」など

【おすすめ】大局的視座からのケース・ワーキング

自身は生粋の大阪人だが、ルーツを異国に持つ。そのためか非常に創造力や思考が大きく柔軟で、枠にとらわれることもない。柔和な人柄も相まって、コンサルティングやカウンセリングにおいても大いに頼られている存在。履修分野や取得資格が多いえにサービス精神旺盛で、研修では極めて熱心な指導ぶりでも好感を得ている。

木下 佳都 きのしたよしふみ。昭和49年生まれ

【略 歴】 営業職、飲食店経営、フランス生活の経験を活かして2012年よりコミュニケーション講師として活動。人的教材(模擬患者)を活用した医療コミュニケーション教育に携わり、2018年より学校法人兵庫医科大学非常勤講師に就任。過酷な医療現場でのコミュニケーション技法を、企業におけるコンサルティング、新入社員研修、管理者研修、営業職研修などで提供。官公庁における就職支援プロジェクトや民間向けコミュニケーションセミナーなどを実施。2020年より当社登録講師。



【資格等】 ◎大阪府専修学校等教員資格認定協議会認定準教員 ◎日本プロカウンセリング協会認定 1級心理カウンセラー ◎学校法人兵庫医科大学医療人育成研修センター 認定模擬患者 ◎公益財団法人日本ケアフィット共育機構認知症介助士 ◎公益社団法人色彩検定協会 1級色彩コーディネーター/UC アドバイザー ◎内閣総理大臣認証 NPO 法人コミュニケーション能力開発機構 コミュニケーション能力 1級認定 ◎一般社団法人ポジティブカウンセラー協会認定 ポジティブ心理カウンセラー

【主な指導実績】 大阪大学医学部付属病院、医療の質・安全学会学術集会、日本看護倫理学会、兵庫医科大学、兵庫医療大学、兵庫医科大学病院、同医療人育成研修センター、大手前大学、甲南女子大学、大阪ペイ動物看護専門学校、尼崎開業獣医師会、溝動物病院、とも動物病院、スター動物病院、日本生命、消防潜水連盟、西川電気工事、ケー・シー・エイ、ヒューネット、関西学院大学、大阪国際大学、摂南大学、HASSM、Amenity/Sophisticated Color School、UMEDAI、摂津市立公民館、大阪男女共同参画まちの創生協会、十字屋 Culture、大阪厚生労働局

【おすすめ】行動をなぞり、こころにたどり着く

コミュニケーションに特化した研修のスペシャリスト。特に医療者向け研修で「模擬患者」という独特の役割を起用したロールプレイングが効果的で、これを各所研修で幅広く活用する第一人者でもある。人の表面的行動から入り込んでいき、「こころ」に落としどころを定めていく理論も鮮やか。

久保朋子 くぼともこ。昭和50年生

【略 歴】大阪学院大学流通科学部卒業後、野村證券へ入社し、リテール顧客の資産運用や金融商品購入の提案・アドバイス・販売業務に従事。また新人に対する接客・販売インストラクター、販売促進企画などを担当した。退職後は証券カウンセラーとして、投資・資産運用・ファイナンシャルプラン・証券等の普及セミナー等で講師経験を磨く。2010年から社員研修講師業へ進出し、当社へ登録。現在は「カウンター業務研修」等のメイン講師となっている。



【資格・履修歴等】証券外務員2種、日本FP協会2級AFP、ハラスメント対策専門家養成課程修了 など

【専門分野・指導範囲】金融機関窓口担当者研修、サービスマナー研修、窓口セールス強化研修、リスク商品のセールスや商品知識、顧客への説明責任（アカウント）研修、コンプライアンス、ガバナンス、ハラスメント対策 等内部統制に関するもの、コミュニケーションスキルアップ研修、クレーム対応研修、ライフプランに基づく年金、保険等商品の提案セールスおよびその指導、ライフプランセミナー、お金のセミナー など

【主な講師実績】北おおさか信金、神戸信金、北陸労金、長野県労金、大阪府信組協会、ミレ信組、JA 京都信連、JA 京都、JA しまね、大阪信金、KANSAI証券塾、大学（学生向け等）、関西の中学・高校教員、公立学校共済組合、カルチャースクールなどで「窓口リーダー・担当者、CS向上、お客様サービス、窓口セールス、年金推進、覆面調査、新人、マナー、預かり資産推進、FP、コンプライアンス、ハラスメント」など

【おすすめ】次 代 へ 架 ける ブ リ ッ ジ

証券会社時代には、リスク商品を窓口販売したり、後輩社員にそれを指導したりしていた。一転、退社後は顧客へ資産運用や証券投資についてレクチャーするなど、売る側と買う側の双方の視点でセミナー講師として十分な回数を担当したのちに企業内研修へとフィールドを広げた。特に若手職員等を対象に、得意とする「テラー教育」「金融商品窓口セールス」「年金推進」等で着実に成果を挙げる。2018年からは内部統制の一環でハラスメント防止やコンプライアンスの普及にも取り組んでいる。

嶋田恭博 しまだやすひろ。昭和33年生

【略 歴】電気通信大学物理工学科卒業、京都大学博士（工学）取得。大手電機メーカーにおいて研究開発に従事したのち、戦略企画部門を経て人材育成に転身。社員研修所で階層別研修ならびにビジネススキル研修を担当。2018年に人材育成支援オフィス主宰。ビジネスリーダー育成ならびにキャリア開発の支援を中心に活動中。2019年より当社に講師登録。



【資格・履修歴等】キャリアコンサルタント、第2種情報処理技術者

【専門分野】階層別研修、幹部育成研修（事業戦略構築、マネジメント、リーダーシップ、目標管理）、・ビジネススキル研修（課題解決、ロジカルシンキング、仮説と検証、戦略思考、ビジネスプレゼンテーション、テクニカルプレゼンテーション）、キャリア開発研修（若手、中堅、シニア社員のキャリアデザイン・キャリア開発）、ビジネスパーソンの個別キャリアコンサルティング

【主な実績】「幹部育成研修」・・・経営者レベルの意思決定が可能な実践力を身につけることを目指した役員前、部長前の階層別研修。講義・演習と並行して、受講者で少人数チームを構成し、自社の企業価値を高めるための事業戦略あるいは経営戦略の策定をアクションラーニングで実践。研修のアウトプットは社長以下役員にむけての、事業提案あるいは経営提言。受講者の動機づけや、テーマ設定の方法、仮説と検証の行動についてのレクチャーに加え、チームでのディスカッションへの介入や、中間発表でのフィードバックによって、提案テーマの価値向上を指導する。「新任課長マネジメント研修」・・・個人ワークやグループディスカッション、講師とのダイアログを中心に、気づきと納得、共感を重視した研修。マネージャーとしての思考様式へ変容をねらって指導。

【おすすめ】義 に 堅 く 情 に 厚 い 理 系 男 子

複雑でやっかいな状況に受講者が適応していくプロセスの支援に重点を置く指導によって受講者の気づきを促す。そこから既成概念にとらわれないモノの見方や世界のとらえ方を身につけさせる流れ。本人曰くイグナイター役になりきるとのこと。理論構成は一分の隙もないが、人物自体は「人の好いおっちゃん」そのもの。

砂野 麻貴子 すなのまきこ。昭和48年生まれ

【略歴】 ホールセラー系旅行会社にて、座席管理・営業補佐・添乗員として長年に渡り勤務。「お客様が満足するサービス」を提供する。退社後、心理カウンセラーを目指し「人の心に寄り添うこと」「聴く力」を養う。また新人カウンセラー指導・育成にも携わる。その後、社会保険労務士事務所に勤務し、海外進出の中小企業をバックアップや、出張者・駐在員等への労務管理セミナーの講師を務めた。現在は(株)日本マネジメント協会在籍のインストラクター。(兼)総務部経理課員、(兼)企画営業アシスタント	
【資格等】 平成30年度「パワハラ対策導入における専門家養成研修」全課程修了(厚生労働省)	
【主な指導実績】 ■研修企画(プランナーとして) ・枚方市、守口市、門真市、寝屋川市など「公務員倫理」「再任用職員」「新任管理職」「ジョブトレーナー/フォロワー」「パワーハラスメント」「主任」「徹底3S」「法律の基礎」「女性キャリア・イクボス」「ロジカルシンキング」「労務管理」など ・ほか セミナー/研修/コンサル指導等の企画・立案など ■登壇(メイン/サブ講師として) 「新入職員」「パワハラ」「初級職員」「クレーム対応」「海外出張者・駐在員の労務」研修など	
【おすすめ】ユーティリティプレーヤー 社内/顧客先/研修現場、と3つの場面に垣根なく登場する。非常に汎用性の高い才女で、極めて利便性が高い。研修においては、企画・営業段階から現場に至るまで一貫して裏方でサポートに回ることもあれば、アシスタント講師を務めることもあり、時にはメイン講師を張ることもある。	

田中義和 たなかよしかず。昭和33年生

【経歴】 大阪市立大学商学部卒業後、イズミヤ株式会社入社。労働組合中央執行委員として組合色を一掃した趣味・教養啓発セミナー等の企画、実施に注力したり、退任後に数店舗のマネジャーとして、数値管理、労働管理等に従事したり、労使双方で重責を経験。退社後、カウンセリング等のスキルを習得し、2002年、社会保険労務士で開業登録。草創期のキャリアコンサルタントとしても活躍するなど非常に広大な専門領域を持つ。当社の顧問的立場にある講師。	
【資格等】 社会保険労務士、行政書士、DC アドバイザー、ファイナンシャルプランナー(CFP)、キャリアコンサルタント、JST トレーナー、兵庫県労働審判員 など	
【専門分野】 ①人事諸制度等の立案・構築指導および基づく管理職研修などの研修トレーナー ②コンプライアンス、労務管理及び関連法規についての対応 ③メンタルヘルスケア、ストレスマネジメント、カウンセリングなど ④ライフプランニング、キャリアプランニングなどの企画・講師 ⑤交流分析(TA)、コーチングなどのヒューマンスキルアップ ⑥就業・就職コンサルティング、指導、セミナー ほか	
【主な実績】 防衛庁、国交省、兵庫県、京都市、奈良県、福井県、和歌山県、大阪市(各部局)、彦根市、豊能町、国民健康保険団体連合会、中国労金、ノーサイ各組合、大阪ガスグループ、各商工会議所、製造業などで、「コンプライアンス」「リスク管理」「コーチング」「対人対応」「メンタルヘルス」「ハラスメント」「ストレス管理」「職場の問題解決」「管理者」「組織マネジメント」「人事評価者」「FA資格対策」「公務員倫理」「公営企業の法律」などのテーマで実施	
【おすすめ】すべてを有する者 「労務」から出発し、人事制度→人材教育→ヒューマンスキルと、関連ジャンルへ次々と活躍の場を広げる。社労士、FP、JST トレーナーなど、教壇に立つ資格をほとんど取得しているほどの多才ぶり。JMIきってのオールラウンダーでありながら、いずれのジャンルも高水準でソツなくこなす貴重な存在。なお、当社代表は相談役として信頼を寄せている。	

徳山和宏 とくやまかずひろ 昭和55年生

【略 歴】広島大学医学部にて理学療法を専攻後、医療法人に 6 年間所属し、診療所や保健施設で理学療法士として従事中にコミュニケーションの重要性を認識しコーチングを学ぶ。リハビリ現場で実践し、対象者が自ら行動を起こしていくことの Powerful さを目の当たりにした。さらに職員同士のコミュニケーションや組織づくりにもコーチングを活用し成果を上げる。2010 年に徳山オフィスを設立、プロの研修講師としての活動を開始。2018 年に当社に講師登録。



【資格・履修歴等】理学療法士、福祉住環境コーディネーター、認知症介護指導者、コーチ など

【主な研修テーマ等】コーチング、コミュニケーション（聴く、伝える）、「ほめる」と「認める」、リーダーシップ、フォロワーシップ、部下指導、ボスリーディング、多職種での連携、メンタルヘルス・ストレス対処、アンガーマネジメント、ワークライフバランス、風通しの良い職場づくり・人材定着（離職防止）、リスクマネジメント、責任感や当事者意識の醸成、問題解決能力の育成、発想力の向上、接遇・マナー、虐待防止、人権、自分自身の成長・スキルアップ・自己研鑽 など

【主な登壇実績】小松市、大津市教育委員会、枚方寝屋川消防組合、大東市、岩出市、広島大学、グローバルアシスト、N.T. トータルケア、ノーブレイク、NOSAI 広島、箕面青年会議所、立命館大学教職員組合、京都医健専門学校、日本メディカル福祉専門学校、中部リハビリテーション専門学校、愛媛十全医療学院、日本理学療法士協会、日本介護福祉士会、PL 病院、滋賀民主医療機関連合会、安芸住民病院、社会福祉法人、特定非営利活動法人ヘルパーGOGO、浮気保育園、特別養護老人ホーム（南紀園など）、社会福祉協議会、リハビリテーション支援センター、地域包括支援センター など多数

【おすすめ】引き出すポテンシャル

コーチングに出会って世界が変わった人材。聴き取りやすい声と流れるような話術、体験談や例え話を多用した講義スタイルは、受講生が「理解」しやすいだけでなく、研修の中で「気づきや発見」があり、受講生自身の課題に「直面」しつつも、最終的に「行動や結果」につながる研修として定評がある。

長岡孝美 ながおかたかみ。昭和44年生

【略 歴】大学卒業後、プログラマーとして就業。その後講師に転向し、IT 各種研修を担当する。ほかにも講師育成、マネジメント業務に従事。現在は、IT 研修以外に、プレゼンテーション、ビジネスマナー等のヒューマンスキル系の研修も担当。中小企業診断士として経営コンサルにも携わる。特にヒューマンスキル系研修では、色彩やパーソナルカラーの知識を活かし、視覚的な印象力アップ術など、色の効果を取り入れる手法で、他にはない独自性を出して活躍中。2009 年より当社に講師登録



【保有資格等】中小企業診断士、色彩技能パーソナルカラー検定、色彩検定 2 級、IT 関連資格<Microsoft MCSE (NT トラック、2000 トラック)、Microsoft MOT (Windows、Word)、Oracle Master Gold、LPIC (レベル2)、日本 HP ASE (現 HCPP ASE)、日本 HP APS、DB2 エキスパート (開発、管理)、CompTIA Server+、.com Master (ダブル)>

【主要研修テーマ】プレゼンテーション研修、文章力研修、財務・会計基本知識習得研修、企業経営概要研修、新入社員研修、ビジネスマナー研修、営業マンのための印象アップ研修、インストラクター養成研修、LPIC、Windows Server、初級シスアド等各種コンピュータ系資格取得研修、その他各種 IT 研修 など

【主な指導実績】大阪市 京都市 和歌山県 四條畷市 枚方市 西脇市 大阪国税局 兵庫県庁 中部国際空港、沖電気 日本 IBM 日本ヒューレットパカード 東京電力 レオパレス 21 キヤノン 本田技研 三井化学 NTT 関連 ワールド 国際交流基金 立命館大学 (など大学) 大阪商工会議所などで「IT 全般 (システム、サーバ構築、アプリケーションなど)」、「新人研修」、「ビジネスマナー」、「イメージアップ (色彩)」、「文章力」、「プレゼン」、「ロジカルシンキング」など

【おすすめ】七色の研修プログラム

プログラマーとして社会人のスタートを切り、次第に部下を持ち、OJT やマネジメントをしながら講師としての出発を迎えた。単なる「PC の先生」に終わらないのは、「色」の持つ感覚的な魅力と要素をヒューマンスキルに取り入れているところ。中小企業診断士取得後は組織経営そのもののテーマもこなすなど飛躍著しい。

沼田博子 ぬまたひろこ。昭和33年生まれ

【略 歴】 関西大学大学院商学研究科卒業。昭和56年イズミヤ(株)入社、バイヤーアシスタント、受発注業務など歴任後、総務教育係として人事採用・教育等を担当。(株)ウィルに転籍後は人事派遣業の営業担当として、面接、採用、就職支援、労務管理等を担当。1996年より社会保険労務士として開業。2006年に当社に講師登録。2015年には一般社団法人SRストレスチェック支援センターを設立し、代表理事に就任。



【資格等】 特定社会保険労務士、セクハラ・パワハラ防止コンサルタント、シニア産業カウンセラー、キャリアコンサルタント、健康経営アドバイザー、内部監査士、教員免許

【専門分野】 研修テーマ「管理職、監督者、人事評価者、新入社員ほか階層別、コミュニケーション、リーダーシップ、ポジティブアクション、ライフプランニング、メンタルヘルス、ストレスマネジメント、セクハラ、パワハラ、アカハラ、共同参画、雇用機会」など現代の職場問題が専門。

【主な指導実績】 「メンタルヘルス研修」「ハラスメント研修」は一般企業にて多数、大津市、大阪狭山市、奈良国保連、南河内郡研修協議会、泉大津市、泉州地域地方自治講究会、寝屋川市ほか、コーディネータ研修、セクハラ防止セミナー（一般企業）、中小企業のためのやる気の出る賃金制度とは（商工会）、労働時間短縮について、労務問題のトラブル解決、人事労務担当者研修、コミュニケーションセミナー、CS サービスセミナー（公的団体）、トラブル回避のための就業規則の作り方、就職支援セミナー、人事評価者研修（官公庁・市町村）など

【おすすめ】 特 定 の 専 門 家

教員免許所持からも分かるように講壇で話すこともできる特定社会保険労務士ということで需要が多い。労務関係のみならず近年急増するハラスメントの専門家、あるいは職場のメンタルヘルスの専門家として活躍中。

長谷川綾 はせがわあや 昭和49年生

【略 歴】 尼崎信用金庫で営業店窓口担当などを経て、ザ・リッツカールトン大阪へ転籍。当初はハウスキーピングからスタートし、半年後にはエグゼクティブフロア専任のクラブコンシェルジュとなる。その後フロントへ異動。顧客単価向上率（アップセル）、満室率ともに NO.1 のトップセールスの実績を築きあげた。また、社内トレーナーを経てラーニングコーチとして社員教育責任者も兼任。現在は独立して研修講師業を中心に活躍中。2016年より当社に講師登録。



【資格等】 第二種証券外務員、英語検定2級、秘書検定3級、米国NLP協会認定マスタープラクティショナー など

【専門分野】 コミュニケーション（言語/非言語、五感活性化、ことばの選択…など）、チーム力向上（チーム力からお客様サービスへの繋がり）、自己バランス（自己を平面化し数値化し自分の現在地を知る）、パーソナルな商品説明研修（心地よい会話、ペーシング、リーディング）、トレーニングとは（教える・伝えるという事、指導者のあり方）、ビジネスマナー、接客サービス、ホスピタリティ など

【主な実績】 K-BIT、大阪府信用組合協会、ECC国際外語専門学校、神戸大学生生活協同組合、NHK文化カルチャーセンター、特別養護老人ホーム湯々館、大阪府社会福祉協議会、大学学術会など多岐に渡る先にて「新入社員研修」「ホテリエ・サービス」「接客サービス・傾聴力と表現力研修」「接客向上研修」「マナー改革講座」「おもてなし講座」「接遇研修」「自分の役割研修」「面接対策セミナー」など

【おすすめ】 満ち足りたサービスの提供

研修プログラムは信用金庫やホテル在籍時の実体験から構成されており、理論や事例は極めて現場レベルに近いので、受講者の心にダイレクトに響く。机上理論ではないため筋が通っていると評判が高い。ホテル時代に培ったホスピタリティマインドはベースになっている。学生から新入/若手社員はもちろん、中堅/ベテラン社員にも大変受けが良い。

堀内あつこ ほりうちあつこ。昭和38年生

【略 歴】昭和61年甲南女子大学文学部卒業。テレビやラジオのレポーターをはじめ婚礼・レセプション等の各種イベントにおける司会として活躍。その後、ビジネス、ソーシャル、冠婚葬祭マナーの分野へ進み、「ナウ・マナーズ教育センター（代表・藤居寿美子）」にてコミュニケーション講師の資格を取得。アシスタントとしてしばらく講壇に立った後、独立して教育インストラクターとして活躍。またキャリアコンサルタントとして主に学生の就職対策関連講座の講師としても活躍。2007年より当社インストラクターとして活躍中。



【資格等】CDA、日本プロトコール検定準1級、華道壬生流師範

【専門分野】ロールプレイングを中心とした各業種業界マナー／接遇、ビジネスマナー（身だしなみ、表情、あいさつ、言葉づかい、電話応対、接客応対…）、ソーシャルマナー（冠婚葬祭、パーティ、見舞、贈答、会食、社交メール…）、新入社員、コミュニケーション、ビジネス硬筆／様々な手紙の書き方講座、キャリア研修、就業支援（書類添削、面接対策）など

【主な実績】大阪市、兵庫県警、山本通産、りそな銀行、トヨタ神戸自動車大学校、松原住民病院、四日市市体育協会、豊能町、日本橋梁、大学コンソーシアム京都、洲本商工会議所、JA兵庫六甲、大阪市消防学校、郵便事業、国土交通省、武田薬品工業、JTB コミュニケーションズ、NOSAI京都、パソナウーマンズ、神戸西神オリエンタルホテル、ハローワーク、高知工科大学、立命館大学などにて「コミュニケーション」「新入社員」「就職対策」「接遇」「ビジネスマナー」「冠婚葬祭マナー」「女子大生マナー」「スタッフ接遇」「初級職員」「話し方」「和食マナー」「就業支援」「キャリア教育」など

【おすすめ】庶民の味方、マナーの大家

風貌や話し方など、とても身近に思える存在であり、受講生から共感を得やすい。明るくメリハリがあり、受講生一人ひとりの良さを見出し丁寧に関わる指導に定評がある。マナー全般に造詣が深く、知識だけではない「本物のマナー」（感謝と思いやりの心を形で表現したもの）を伝える。それを文字・文章に起こすことに特化した「心のこもった手紙の書き方講座」は高い評価を得ておりライフワークとも言える。

松本治 まつもとおさむ。昭和42年生

【略 歴】和歌山大学教育学部卒業。1990年に（株）毎日コミュニケーションズ（現マイナビ）入社。就職情報事業本部営業課配属。企業に対しては新卒採用を中心とした採用コンサルティング、求職者（学生・転職希望者等）に対しては就職活動支援業務に従事。1998年より神戸支社長。2003年より就職情報事業本部大阪支社営業部長。2007年からHRメディア事業部長。2009年に退職・独立。2009年より当社の登録講師。2010年より神戸学院大学客員教授



【専門分野】「ロジカルシンキング（論理思考力）」「帰納法と演繹法」「MECE」「ピラミッド構造」「コミュニケーション」「プレゼンテーション」「テキストとコンテキスト」「ロジックと感情」「法人」営業力UP」「B to B と B to C」「ビジネス・スキーム」「営業アプローチ ～シナリオを作ろう」「ヒアリング ～価値ある情報の引き出し方」「若手社員戦力化のための管理職再構築」「やる気を出させる」「キャリア開発」「自分価値向上の方法」ほか

【主な指導実績】大阪府、大阪市、兵庫県、財務省、近畿農政局、摂津市、高石市、交野市、太子町、吹田市、泉州4町合同、滋賀県労働局、神戸学院大学、羽衣国際大学、各地商工会議所、大阪府信用組合協会、JAバンク京都、日本赤十字社血液センターなどで「コミュニケーション」「プレゼンテーション」「説明力向上」「折衝・交渉力」「早期離職防止」「キャリアデザイン」「情報発信」「コンプライアンス」「働き方改革」「女性活躍」「ワークライフバランス」「ロジカルシンキング」「進路ガイダンス」「時間力強化」「管理職」「営業社員」「モチベーション」「採用面接技法」「人材採用」ほか多数

【おすすめ】すべては実践のために

前職ではコンサル営業として顧客である企業人事部門へ出入りし、人材育成についてはほとんどの企業が悩んでいる現実を目の当たりにした。その体験と「訪問企業無数」という強みを武器に、研修講師としての独立を決心した。机上の理論派ではなく、「話すことはすべて見聞したこと」、「言うだけでなく実践する」というファイタータイプの講師で人気を博している。

山田真司 やまだしんじ。昭和47年生

【略 歴】 京都大学法学部卒業。在学中から中学受験専門の大手進学塾に、なかばレギュラー講師として長年務める。この頃に教壇での作法を一通りマスター。卒業後は神戸市に入庁。各部局にて17年間で、区役所のフロアマネージャー、水道料金の滞納処分、各種イベントの企画運営などを歴任した。なかでも職員教育担当時は研修事務・プログラム開発・内部講師を担い、この時代の経験が講師業として独立する大きなきっかけとなっている。2010年に日本ファシリテーション協会に加盟。2017年に研修で人を変容させる可能性を講師業に見出して独立。個人事務所を構えるとともに、当社へ講師登録。



【研修テーマ】 ①「組織づくりとコミュニケーションの研修」…ファシリテーション、コミュニケーション（話し方、聞き方）、プレゼンテーション、チームビルディング、折衝・交渉、職場活性化、クレーム対応 ②「OJT、階層別研修」…中間管理者、OJT指導者、初級監督者、中堅社職員、新入社職員など ③「その他の研修」…法律関係（行政法、地方自治法、地方公務員法など）、リスク管理、コンプライアンス、倫理、ハラスメント、メンタルヘルス、ビジネスマナー、政策形成ほか

【主な実績】 講師業開始後の2018年以降だけで、京都市、京都市交通局、奈良県市町村職員研修センター、箕面市、和泉市、大阪狭山市、南河内郡、神戸市（各部局）、北摂都市研修協議会、和歌山市、八尾市、高石市、太子町、城陽市、山添村、日本ファシリテーション協会、(株)K-BIT、関西ビジネスインフォメーション、大阪府信用組合協会などにて「メンタルヘルス」「若手職員ステップアップ」「リスク管理」「コンプライアンス」「公務員倫理」「地公法・行政法」「まちづくり」「電話応対Q&A」「タイムマネジメント」「メンタルヘルス」「ファシリテーション基礎」等のテーマで急増中

【おすすめ】組織をつくるコミュニケーションの旗手

どのような組織であっても、対内外へのコミュニケーションなくしては成り立たない。政令市、特に局に在籍中の経験が、天職として「人を変える」ための研修講師業を彼に選ばせた。ファシリテーション協会でコミュニケーションを体系的に履修したこともあって、理論や根拠はさすがのクオリティを保つ。近いうちに絶対的エースとなる器。

(株) 日本マネジメント協会

会 社 概 要

プ ロ フ ィ ー ル

(2020 年 10 月現在)

社 名 株式会社日本マネジメント協会
略 称 JMI(Japan Management Institute の略)、JMI関西
所 在 地 大阪市西区京町堀 1 丁目 9 番 10 号
TEL/FAX TEL06-6444-4881 FAX06-6444-1307
E メール kikaku@jmi-web.co.jp (企画部)、soumu@jmi-web.co.jp (総務部)
沿 革 昭和32年「日本マーケティング研究会」として創業
昭和35年「日本マネジメント協会」に名称変更
昭和36年に同名の株式会社を設立、49 年に東京、名古屋、大阪に分社
資 本 金 金 1,000 万円
代 表 者 代表取締役 森脇 豊 (社員数5名)
関係会社 (株)日本マネジメント協会 グループ各社(仙台市、名古屋市、福岡市など)

経営理念 経営思想を確立し 経営技術を高め 経営成果の向上をはかる
経営方針 密にして広く 疎にして漏らさず
事業方針 1. 事業体の内外の状況について、調査と診断を通じて、実践的コンサルティングを行う。
2. 組織・制度・システム等の改善と教育訓練による人材の育成を有機的に行い、経営の活性化を実現する。
3. 内外のマネジメントに関する情報を広く収集し、常に新しい知識技術の吸収と、独自技術の開発を組織の精神とする。
4. 関連事業体と連絡し、情報・技術の交流および業務提携に基づいて、より高度なコンサルティングサービスの提供を行う。

商 品 ・ サ ー ビ ス

- ☐ 集合研修の企画、運営、講師派遣 (階層別、職種別、テーマ別 など)
- ☐ コンサルティング (人事制度、経営計画、拠点強化、調査・分析、ツール・様式作成 など)
- ☐ 書籍・刊行物 (『マナーDO』『やさしい年金相談ノート』『F mieux booklet』など)
- ☐ その他 (企画、開発、制作、プロデュース、マネジメント等)

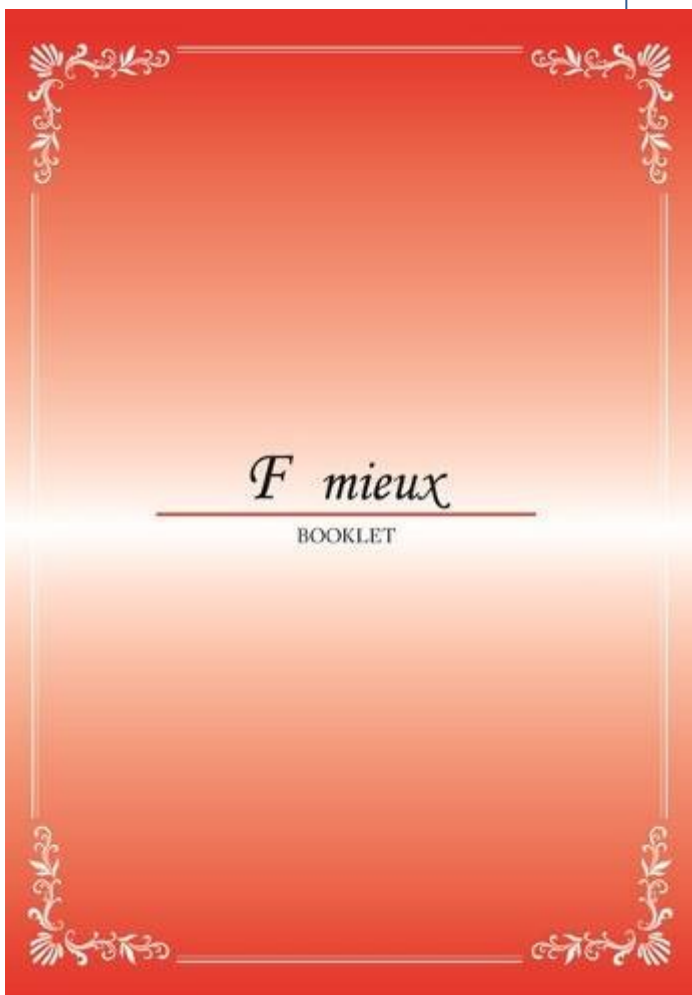
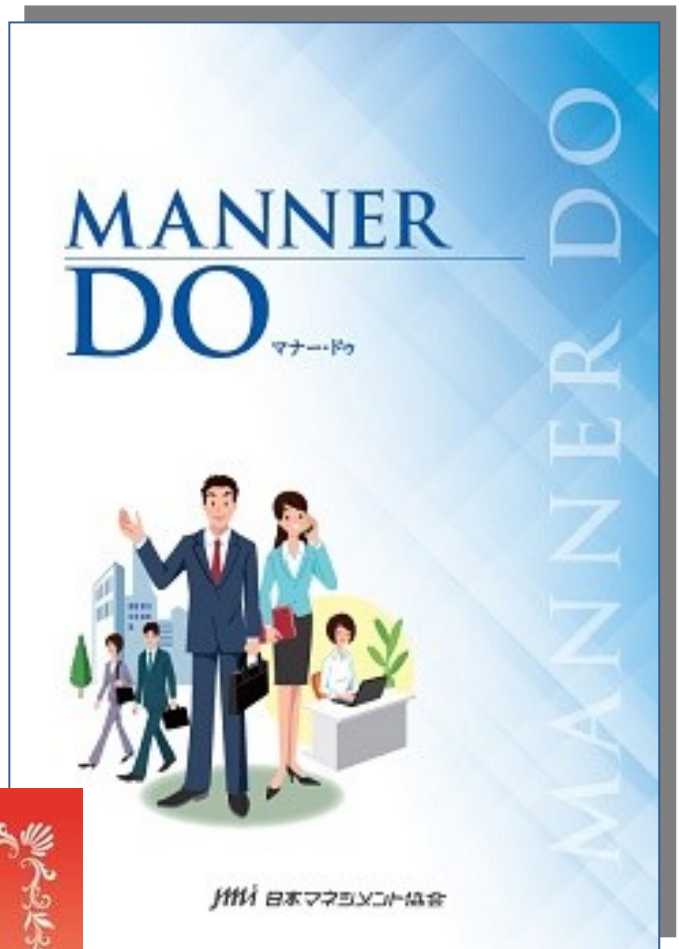
主な指導実績

- ・自治体／官公庁
(地方自治体、省庁・地方事務局、教育委員会や施設、広域行政組合 など)
- ・民間企業
(エネルギー、鉄道、メーカー、通信、百貨店、小売店、銀行、金融機関、サービス業 など)
- ・その他の団体
(商工会議所、商工会・商工団体・連合会、同業組合、教育機関、事務組合 など)

【当社刊行書籍PR】

『マナーDO』

新人研修のテキストに
マナーブックの大本命



『F mieux booklet』

エフ・ミュー・ブックレット

すべての働く女性に
読んでいただきたい一冊

『企業内研修一覧』 お申込み・お問合せは

JMI 株式会社日本マネジメント協会（関西）

企画部までお気軽にお寄せください！

TEL 06-6444-4881

FAX 06-6444-1307

kikaku@jmi-web.co.jp

<http://www.jmi-web.co.jp/jmi-w/>

相談・見積もちろん無料
提案書・企画書迅速
実績も講師も豊富な日マネ関西へ

※本書に掲載の研修カリキュラムはすべて骨子です。実施に当たっては、ご要望等を取り入れた上でカスタマイズ致します。

※本書には研修・指導・ツールなどのすべてのメニューを掲載しきれっておりません。掲載以外の案件でも一度ご相談ください。

※本書掲載の講師経歴は、選定の際の参考資料として提供しているものです。これ以外の目的での使用はお控えください。また、講師経歴に関しては複写・配布・電送等をしないようお願いいたします。

本書著作者



（株）日本マネジメント協会 関西

〒550-0003 大阪市西区京町堀1-9-10

TEL 06-6444-4881

FAX 06-6444-1307

Eメール kikaku@jmi-web.co.jp

◇JMIグループ 東部・中部・関西・西部・JMC

一般企業のための
職場内研修一覧
JMI



←本書『一般企業のための職場内研修一覧』の
電子版(PDF ファイル)のダウンロードページはこちら

当社公式 YouTube チャンネルはこちら⇒
VTR 視聴研修(サンプル)、講師プロモーション、
「画面で学ぶマナー00」(限定公開)など、
これから動画コンテンツを増やして参ります…

