

官公庁
地方自治体の

職員研修一覧

令和2年度
2020-2021年

JMIA 日本マネジメント協会

2020-21年 官公庁・地方自治体の職員研修一覧目次

特集 ハラスメントを撲滅する!

①ハラスメント撲滅研修	3ページ
②職場のパワハラ撲滅のための上手なコミュニケーション研修	4
③働きやすい職場づくり研修 ～脱! アンコンシャス・バイアス	5
④ハラスメント撲滅へ向けた職場活性化研修	5

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

①WLB(ワークライフバランス)とキャリアデザイン研修	6ページ
②ワークライフバランス研修 ～育児・介護休業取得推進	7
③女性リーダー・キャリアサポート研修	8
④女性活躍推進研修	9
⑤若手職員キャリアデザイン研修	10
⑥50代からのキャリアプラン研修	11
⑦キャリアマネジメント研修 ～管理者の役割	12
⑧キャリアデザイン研修 ～セルフマネジメント	12
⑨再任用職員研修 ～サポーターとしての貢献と知識伝承	13

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「伝わる話し方」を身につける研修 ～説明責任を果たす	14 ページ
②職場におけるコミュニケーション研修 ～様々な人に対応する	14
③ロジカルシンキングによる説明力向上研修	15
④ファシリテーション技術向上研修	16
⑤双方納得へ向けた交渉力向上研修	17
⑥意識を改める!住民好感度向上研修 ～職員のマナーアップ作戦	18
⑦CSへのチャレンジ! クレーム対応研修	19
⑧総務担当者のためのソーシャルマナー研修	20
⑨人前力(ひとまえりよく)をつける研修 ～即興プレゼンターへ道	21
⑩ハードクレーム対応研修	22
⑪伝える伝わる文章力アップ講座	23
⑫伝わるビジュアル資料作成 ～パワーポイント講座	24
⑬ワンペーパー資料作成研修 ～「わかりやすい」と言わせる	24
⑭フォロワーシップ研修 ～上司補佐のサポート役を目指す	25
⑮新規採用職員指導者(サポーター)研修	25

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	26 ページ
②業務改善研修	27
③徹底3S活動の進め方研修	27
④判断力向上研修	28
⑤事務ミス防止研修	28
⑥仕事が捗る!想像力&発想力強化研修	29
⑦最もスタンダードな問題解決研修	29

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	30 ページ
②コーチングのベーススキル向上研修	31
③褒め方・叱り方研修	32
④メンター対象のOJTスキル向上研修	32
⑤チームビルディング研修	33
⑥リスクマネジメント対応研修 ～事例から学ぶ	33

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	34 ページ
②人事評価(被評価者)研修 ～何のための人事評価か	35
③目標の管理と面談研修	35
④面接試験技法研修	36
⑤採用面接官育成研修	37

VI ココロの健康にも十分に気を配る

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	38 ページ
②モチベーションアップ研修	39
③レジリエンス(メンタルタフネス)研修	39

VII 自治体の使命 ～素晴らしい政策を展開する

①政策形成能力向上研修	40 ページ
②政策のための企画力向上研修	41
③政策ディベート研修	41
④情報収集・分析能力向上研修	42
⑤市民協働を考える研修	42
⑥広報担当者スキルアップ研修 ～政策発表のコツ	43

VIII その他 ～倫理、法務、コンプライアンス、広報…

①公務員倫理研修 ～倫理意識を高め、維持する	44 ページ
②地方公務員法研修	45
③職員のためのSNS研修 ～業務外利用、炎上防止指導	46
④議会対応力研修 ～議会対応における、行政の説明責任を果たす	47
⑤労務管理研修	47

IX 階層別研修

①【新任管理者研修】マネジメントの実際	48 ページ
②【監督者研修】OJTを実践する	48
③【中堅職員研修】チームリーダーとして	49
④【一般職員研修】主力プレイヤーへ	49
⑤【新入職員研修】ビジネスマナーと仕事の基本	50
⑥ビジネスマナーのおさらい研修	50

講師紹介

講師紹介目次	51 ページ
--------	--------

特集 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 ハラスメント撲滅研修

■ 研修PR・ねらい

人々の価値観や欲求が多様化する現代社会においては、人と人の中で、互いに権利や言い分を主張し合うケースが頻発しています。組織や職場においても同様で、ひと昔前までなら容認されたり、看過（スルー）されたりしてきた「権力者の横行」は、今では「悪の温床であり根源である」という定説です。

特に「セクハラ・パワハラ」については、ことばもすっかり定着しており、これらは根絶しようという機運が国全体を挙げて高まっており、組織人には、当たり前と言える倫理的行動が求められているのです。

この研修は、ハラスメントをより理解し、判断基準を知り、管理・監督者として安心して働ける職場風土を作ろうというものです。

■ 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）

1. なぜハラスメント対策が必要か

- ・ハラスメントは個人ではなく職場に原因がある
- ・人権問題、労働問題、法的リスク

2. セクシュアルハラスメント

- ・セクハラの実態と定義、日本のセクハラの特徴
- ・その行為はセクハラか ～事例から学ぶ
- ・グループ討議 ～事例研究

3. パワーハラスメント

- ・パワハラの実態 ～行為の種類
 - ①身体攻撃 ②精神攻撃 ③人間関係分離
 - ④過大要求 ⑤過小要求 ⑥個の侵害
- ・パワハラの実態
 - ①注意
 - ②繰り返し～業務内容への注意でなく態度を攻撃
 - ③出身や性格、学歴、身内等を非難、脅迫や暴力
 - ④被害者に明らかに異変が見られる
- ・「パワハラ」判例紹介
- ・グループ討議 ～具体的な一例を考える
- ・その行為はパワハラ?～熱心な指導とパワハラの違いを理解する
- ・よくある反論 ～パワハラの実態

4. 管理・監督者（※※一般職）に求められているもの

5. 安心して働ける職場風土づくり

（※※職場からハラスメントをなくすために）

まず職場のハラスメントは職場に原因があると断定。受講者の興味を惹きます。セクハラについて、今ではかなり浸透していますので、事例研究を中心にグループ討議を進めます。

2019年の主テーマであるパワハラ撲滅へ向けて、まずはしっかりとパワハラを定義し、行為の6類型も理解します。

ついでなぜパワハラに発展してしまうのかのメカニズムを理解します。

事例紹介やグループ討議によって、パワハラの実態を研究します。多くの人がセーフだと思ふ部下への言動でも、その実、ほとんどがアウトだという事実をしっかりと受け容れます。

個人ではなく、職場の風土を変えなければなりません。それが管理・監督者の重要な職務であることを肝に銘じましょう。

②職場のパワハラ撲滅のための上手なコミュニケーション研修

■研修PR・ねらい

職場のパワーハラスメントが表面化すれば、いずれ深刻な結果を引き起こします。

- ①被害者に直接の爪痕が残る
- ②被害者ではない他の職員のモチベーションダウンにつながる
- ③パワハラの行為実行者にも、補償や勤務継続困難などで良い結果は生まれない
- ④組織全体への大打撃となる

以上のように、誰一人としてメリットを享受することのない結果になるのです。

この研修は、管理・監督者が全職員が安心して働ける職場風土をつくり、自らのコミュニケーションを向上させることで、上記の事態に陥らないようにパワハラの芽を摘んでいくものです。

■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

- ・アイスブレイク「好きの反対」～「賛辞の嵐」～振り返り ・計画説明、講師紹介、グループ紹介 など
- ・パワハラに対する現状 ～パワハラが与える悪影響について

1. パワハラとは ～定義

1) 職場のパワハラとは何か

- ・職場内での優位性とは ・業務の適正な範囲とは
- ・グレーゾーン判定の目安 「人格否定ではないか、本人の成長が目的か、周囲の理解を得られるか」

2) パワハラ行為の6類型

2. 判例から学ぶ ～パワハラと業務範囲内指導の違い

- 1) 行為の6類型別のケースを学ぶ
- 2) なぜパワハラとならなかったか
- 3) なぜ部下側は訴えたのか

3. パワハラにはしてはいけない! ～部下への上手なコミュニケーション・スキルアップ

- 1) 私のコミュニケーションのクセ ～セルフチェック ～特性解説 ～頻度は、出し方は、偏りは
- 2) 上手な褒め方 ～練習すればきっと出せる
 - ・その場ですぐに伝える ・心的心声を表に出す ・日常的に声をかける
- 3) 上手な叱り方 ～アンガーマネジメント
 - ・イラっと来た時は ～①待つ ②言い換える ③ことばを続ける
 - ・上手な叱り方 ～①NO, BUT 法 ②見方を変える ③代替案提示と対象者変更
- 4) ロールプレイング実習
- 5) 部下へのコミュニケーションの基本方針を固めよう
 - ・自ら変わるとは ～コストも手間も時間もかからない自己変革法
 - ①今までやっていなかったことを一つだけ始める ②今までしていたことを一つだけ止める

◎ まとめ ～ことばの力

③働きやすい職場づくり研修 ～脱!アンコンシャス・バイアス

■研修PR・ねらい

職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・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)

1. 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
2. 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
3. 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(セクハラ)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
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
7. まとめ

④ハラスメント撲滅へ向けた職場活性化研修

■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. オリエンテーション
 - ・研修計画
 - ・グループ内自己紹介
 - ・アイスブレイク
2. 職場風土とは何かを明らかにする
 - ・ボナンザグラム「職場風土とは」
 - ・良い職場とは
3. 自職場の姿をとらえ、改革の方向をとらえる
 - ・職場診断とそのフィードバック
4. 職場風土改革の基本的理論とその進め方を身につける
 - ・問題解決手法の応用
 - ・題材選択
 - ・問題解決策の考案
5. 風土変革活動を自職場で展開する

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

①WLB(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

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

I 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
 - ・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
- ・事前アンケート『自己チェック』結果発表

II 10年後の私

1. いま、私は ~ヒント「人生時計」
2. 10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

III ライフプランとマネープラン

IV 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

②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。職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、男性職員が育児や、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!

■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)

<ol style="list-style-type: none"> 1. オリエンテーション ～研修のねらいと目的 <ul style="list-style-type: none"> ・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 2. 育児・介護休業について考える <ul style="list-style-type: none"> ・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 3. パタハラって何？ <ul style="list-style-type: none"> ・男性の育児休業所得希望へのハラスメント <ol style="list-style-type: none"> 1) なぜ起こるのか？ 2) 私が上司だったら自分に何をして欲しいか？ 3) 家庭での協力 4) 職場での協力 ・その防止策とは？ 4. アクションプランの策定 <ul style="list-style-type: none"> ・明日からの動くための目標設定 <ol style="list-style-type: none"> 1) 3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」をグループ内意見交換 4) まとめのアウトプット 	<ul style="list-style-type: none"> ・「脱時間給」発想で「こんなもんだらう」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。 ・「男性職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。
--	---

③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）

<p>1. 現状分析</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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？ <p>2. 女性リーダーの立場と役割【講義・ワーク】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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」 <p>3. 協力し合い、成果を上げるチームの構築【講義】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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 <p>4. リーダーとしてのビジネススキルを磨く</p> <ul style="list-style-type: none"> ・仕事の優先順序とセルフマネジメント ・実習「略式インバースケット 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 <p>5. 女性リーダーのキャリアデザイン【講義・ワーク】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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 	<p>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。</p> <p>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</p> <p>「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</p> <p>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。</p> <p>リーダーのスキルアップに焦点</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p>
---	---

④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、今後の女性職員を活用する上での接し方を習得いただきます。

- ◎女性職員とのコミュニケーションの基礎が理解できる。
- ◎女性職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. 女性職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) 女性職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
- 3) 感謝のこぼれを求める女性部下
- 4) 要注意! アピール上手な女性部下
- 5) 上司の評価を気にする女性部下
- 6) 対立! 独身女性 VS 子持ち女性
- 7) 5年後のキャリアが描けない女性部下
- 8) 仕事の選り好みをする女性部下
- 9) 叱られると職場で泣き出す女性部下
- 10) 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。

⑤若手職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

⑥50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?

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

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」

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

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

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。

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。

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。

50代ベテラン職員に求められる「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。

⑦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、女性職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
 - ・目指す職場と女性職員の「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. 女性職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）

⑧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

⑨再任用職員研修

～サポーターとしての貢献と知識伝承

■研修PR・ねらい

- ・再任用で、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）

I 仕事（組織の一員）の考え方について

1. 再任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、再任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

II 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

III 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『伝わる話し方』を身につける研修 ～説明責任を果たす

■研修PR・ねらい

市民に対する説明責任を果たす上で、必要不可欠かつ分かりやすく、説得的に伝えるスキルを身につけます。

■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. 公務員に求められる説明責任とは

- ・説明責任とは
- ・なぜ公務員には説明責任が求められるのか

2. 伝えるための話の組み立て方

- ・話の組み立てを考えること
- ・相手の立場に立つこと
- ・自分をもっとも理解しておくこと
- ・テンプレートを使いこなすこと
- ・ロジカルに話すこと

<演習>

「上司に提案したいこと」を考案して、正確に伝わるようなストーリーを作ってみよう。
⇒後日実際に提言する

②職場におけるコミュニケーション研修 ～様々な人々に対応する

■研修PR・ねらい

市民、上司や部下後輩、取引業者の方に至るまで、十人十色の様々な方々が“望んでいらっしゃること”とは何なのか、相手の欲求を理解し、応えられるスキルを身に付け、ストレスのない風通しの良い職場を実現します。

■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. オリエンテーション

- ・研修計画説明
- ・ワーク「他者紹介」
- ・講師紹介

2. 価値観の違いを知る

- ・感じ方の違いを体感する ～ゲーム「線引き」 ～振り返り

3. 自分を知って、相手に合わせる

- ・自らの行動特性を知る ～診断「ビヘイビアスタイル」～解説
- ・対人対応ロールプレイング実習

4. まとめ ～明日からの職場で実践すべきことを決める

「ビヘイビアスタイル」とは

人の社会的行動特性を

Analytical

Brave

Creative

Delicate

のスタイルに分類し、人の価値観や欲求へのアプローチを試みようとするツールです。

③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「論理的思考力」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）

<p>1. コミュニケーションとは？</p> <ul style="list-style-type: none"> ・コミュニケーションの基本構造 ・主観と客観 <p>2. ロジカルシンキング（基礎）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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 <p>3. ロジカルシンキング（演習）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・理解-納得-共感の3段階を実現する発信情報の整理 <p>4. ビジネスコミュニケーションとは？</p> <ul style="list-style-type: none"> ・（前項を受けて）理解-納得-共感から、動いてもらう <p>5. 説明力演習</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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 <p>6. まとめとして</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「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 	<ul style="list-style-type: none"> ・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。
---	--

④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

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

I 自治体職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「自治体職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

II 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

III ロールプレイング実習

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

IV 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。

現代社会状況から職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。

⑤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？」

⑥意識を改める！ 住民好感度（CS）向上研修

～職員のマナーアップ作戦～

■研修PR・ねらい

市民対応の接遇・マナー講座ですが、窓口、庁内、現業現場・・・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）

1. オリエンテーション

- ・研修計画説明～討議「職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

2. 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

3. 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

4. 爽やかな接客対応 ～電話対応、問い合わせ対応等

- ・現場で市民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

5. 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ポート率が上昇し、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。

官民間わず、広く理念として採用されています。

⑦CS へのチャレンジ! クレーム対応研修

■研修PR・ねらい

【目的】

- ・自治体に存在する「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習得いただく。
 - ①市民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遇・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)

I 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?

II 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

III 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

IV 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

V 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

VI 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

⑧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

外務の多い職員は、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。もし職員が冠婚葬祭、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

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。

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

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。

- ・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

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。

- ・その他～よく遭遇する場面における振舞を事例研究

3. 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

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。

※「部署に備えておくものリスト」や電報例文作成なども盛り込むことができます。

ひとまえりよく ⑨ 人前力をつける研修 ～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法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、だらだらとした話、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(特效薬はありません)
- ・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

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) 他市の具体的な対策例
- 5) 関係法令の基本知識（公務執行妨害、職務強要、器物破損、暴行など）

4. 交渉力を磨く

- 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）

⑩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、「習うより慣れる!」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)

<p>オリエンテーション (研修の目的とその背景)</p> <p>I. ビジネス文書について</p> <ol style="list-style-type: none"> 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 <p>II. 文書作成の基本ルール10</p> <ol style="list-style-type: none"> 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 <p>III. ビジネス文書およびメールを作成のコツ</p> <ol style="list-style-type: none"> 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 <p>IV. 総合演習～文章力ブラッシュアップ</p> <ol style="list-style-type: none"> ①既存文書改善演習 	<p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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)</p> <p>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。</p> <p>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。</p>
---	--

※研修後に、作った文章の添削も可能です。

⑫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)

1. オリエンテーション 『研修の目的とその背景』
2. 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
3. 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
4. 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
5. PPTスライド作成実習

⑬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 ～ 一瞬で伝わ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

⑭フォロワーシップ研修 ～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
4. 本日のまとめ

⑮新規採用職員指導者（サポーター）研修

■研修PR・ねらい

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

■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. 新規採用職員の育成が求められる背景
 - ・ 職場を取り巻く環境変化 ～職員負担の増加～
 - ・ 育成に関する意識ギャップ ～新規採用職員／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
 - ・ 新規採用職員を育成するために
「傾聴」、「質問」、「承認」スキル
3. 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おいて、仕事は増えても時間が減るのは確定事項です。職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
 - ・自治体を取り巻く環境
 - ・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・能率的な職場を造ることです。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)

- | | |
|---|---|
| <ol style="list-style-type: none"> 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 | <p>「徹底」とは『こだわる、極める、本気でやる』ことです。徹底3S活動のこと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。</p> |
| <ol style="list-style-type: none"> 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) | <p>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。</p> |
| <ol style="list-style-type: none"> 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 | <p>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。</p> |

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
- ・ビヘイビアスタイルによる自己診断
- ・4スタイルの解説 ～演習問題

3. 判断力向上のトレーニング

- ・クイズ「7つの問題」～ゲーム「インバスケッ(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

住民を取り巻く社会経済情勢が著しく変化する中で、住民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、日常業務の中での職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」が市政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 ～例えば市民の「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
7. 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、「きちりとやっている」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、極めて体得に向けたスキルですので、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
 1. 目標達成とフィードバック
 2. 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

パフォーマンス向上への動きがある中、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
 - ・モチベーションとは ～正論だけでは動かない
 - ・人が育つ要件とは
 - ・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
6. 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。新入職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
4. 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、何が必要なのか
 - 1) 相手を気遣い、同時に、気遣われていることを知る
 - ① 気遣いとはどのようなことを指すのか、具体的に知る
 - ② 相手の気遣いは目に見えるとは限らない。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
 - ① 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
 - ② 目的、目標、手段の違いを明確に理解する
 - ③ 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
 - ① 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
 - ② 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 ～追いかけるられる仕事の急増～
 - ・マネジメント、コミュニケーション不足が及ぼす影響 ～自治体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
 - ・地方自治体の内部統制の状況
 - ・リスクマネジメントの視点と展開
 - ・良き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～
 - ・「地方公共団体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
5. 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)

1. 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
2. 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
3. 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
4. 【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)
5. 【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)
6. 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
7. 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)
8. 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
 - ・地方公務員法上の位置づけ
 - ・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職員が、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)

1. オリエンテーション

- ①現在の就活状況を知る

2. 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

3. ゆとり教育世代の特徴を理解する

- ①新卒者は全員平成生まれ「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

4. 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

5. 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

6. 「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

1. 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？

2. 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

3. 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。

4. 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

5. 「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。

6. 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

自治体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~
 - ① 根拠の抽出
 - ② 論理的矛盾の有無を確認
 - ③ 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、職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
- ・ストレッサーとストレス反応
- ・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 ①マズローの欲求5段階説 ②ブラック/ホワイトエンジン ③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

Ⅶ 自治体の使命 ～素晴らしい政策を展開する

①政策形成能力向上研修

■研修PR・ねらい

地方分権が進展する一方で、少子高齢化や財政状況の悪化など、自治体を取り巻く環境は大きく変化しています。そのため、自治体職員は地域課題を的確に把握し、その課題解決に積極的に取り組むことが求められます。

この研修では、地域課題の解決策(=政策)の形成のステップを学び、実際に政策(施策)案を作成することで、政策形成能力の向上を図ります。

■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)

1. 自治体を取り巻く環境

- ・自治体を取り巻く環境の把握

2. 政策とは何か

- ・政策とは何か
- ・政策の体系(政策/施策/事務事業)
- ・政策の主体(多様な担い手を知る)
- ・政策の手段
- ・政策のマネジメントサイクル
- ・【実習】政策事例研究

3. 政策形成の9ステップ

- ・政策形成の9ステップ
 - ①問題の発見 ②現状の把握 ③目標設定 ④問題分析 ⑤課題設定
 - ⑥政策案作成 ⑦政策案の選定 ⑧政策案提案 ⑨政策決定
- ・【実習】問題分析の手法(フィッシュボーンチャート)、政策案の作成手法(ブレインストーミング)

4. 政策法務とは

- ・政策法務の3段階(立法/執行/争訟と評価)

5. 政策形成演習

- ・取り組み課題の決定
- ・現状把握、目標の設定、問題の分析
- ・施策案の創造

6. 施策提案発表

- ・プレゼンテーション
- ・講師講評

②政策のための企画力向上研修

■研修 PR・ねらい

多様な行政需要へ適切に対応するために必要とされる、問題を深く考察し、新たな視点や柔軟な発想によって政策案を企画、これを上手に提案していく能力を身につけます。

■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. 政策形成能力が求められる背景
 - ・行政を取り巻く環境変化
 - ・他自治体の職員提案の現状
 - ・政策形成の全体像
2. 政策立案の留意点
 - ・これからの政策形成とは
 - ・企画立案にまつわる誤解
 - ・企画立案に必要な3つの要素
 - ・「問題」と「課題」との違い
 - ・問題発見、創造性発揮の諸技法 ~発散技法・収束技法~
 - ・“悪い”企画書事例の検討
3. 何故、あの取り組みはうまくいっているのか
 - ・事例紹介
 - ・政策立案する上での視点
4. 政策立案グループワーク
 - ・課題の把握と掘り下げ
 - ・最重要課題の絞込み
 - ・企画書骨子作成
 - ・企画内容の充実化
 - ・プレゼンテーション資料の作成
5. グループ別プレゼンテーション
 - ・発表 ~相互評価 ~講師コメント ~まとめ(政策立案能力を高めるために)

③政策ディベート研修

■研修 PR・ねらい

アカウントビリティが強く叫ばれている今日、自治体職員にとって最も重要な物事を論理的に思考し、論理的に表現する能力の開発を目指します。

■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. 環境変化と自治体職員に求められるディベート力
 - ・取り巻く環境の変化
 - ・職員に期待される能力
 - ・発想の転換と問題解決の糸口
 - ・論理的な思考と表現
 - ・主張性の自己診断
2. ディベートとは
 - ・ディベート理論と目的、進め方 ~4つのプロセス
3. グループ研究・作業
 - ・主旨の確認
 - ・資料やデータの分析
 - ・主題の論拠や論理の構築
 - ・反対尋問の想定と対策
4. プレゼンテーションの成功へのポイント
 - ・議論・討論における攻略ポイント
 - ・プレゼンテーションにまつわる不満と成功へのステップ
 - ・プレゼンターの態度
 - ・ディベート実施上の留意点
5. 戦略構築とリハーサル
 - ・展示資料の確認
 - ・戦略構築
 - ・グループリハーサル
6. 模擬ディベート ~グループ対抗戦
7. まとめ ~政策ディベート研修で何を得るか

④情報収集・分析能力向上研修

データ活用でロジカルに伝える報告と説明

■研修PR・ねらい

日々の業務において発生する課題や仮説、主観的な結論を、数字（データ）を下地にして、いかに客観的に「筋の通った情報、まとまりある証拠」にしていくかという「ストーリー化」を習得します。

また、その情報を「いかにわかりやすい形で処理し、公表するか」にも焦点をあて学習することで、実際の業務にしっかり反映できるスキルやセンスを養う機会とします。

■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. 情報収集力・分析力とはなにか
 - ・データ分析を聞いて感じることや悩み
 - ・エビデンス ～施策や課題の提示には根拠が必要
 - ・データの収集・分析の前に必要なこと
2. データの重要性 ～数字は人を「納得」させる
 - ・データの重要性
 - ・感情よりも数字が確実
 - ・データに親しむ
 - ・課題にはマトリクス思考で客観性を持たせる
 - ・逆算思考で、分析の全体像を理解する
3. 仮説は型（枠組み）やツリーでしっかり要素を分解
 - ・課題の言語化
 - ・優先順位の付け方
 - ・平均値と標準偏差、最頻値や中央値
4. 相関関数を用いて、データの相互作用の有無を見る
 - ・セルを用いた相関関数の出し方と読み方
 - ・2軸の視点で関係性を分析 など実習
5. 立証データは、伝えて初めて活かされる
 - ・結果と報告
 - ・受け手に合わせた表現
 - ・見せ方 ～「受け手」視点で ～まとめ

⑤市民協働を考える研修

■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. 環境分析
 - ・【簡易テスト】市の状況確認
 - ・外部環境分析（住民の状況）
 - ・内部環境分析（市役所の環境）
2. 【討議】「住民の協力が得られない理由は」
 - ・【演習】悪循環のサイクル図作成
 - ・【討議】悪循環を好循環に変える方法
3. 目的の共有化
 - ・目的の意義、ねらい、効果
 - ・目的の重要性
 - ・目的を設定するまでの手順
 - ・目的を設定する際の留意点
 - ・【討議】目的が共有できないで失敗した反省点は
4. 失敗をしたときの対応
 - ・原因の捉え方（考え方）
 - ・原因分析のポイント
 - ・成功を阻害するもの
5. 住民とのチームワーク
 - ・チーム（協働）とは
 - ・チーム（協働）の条件と期待される効用
 - ・市民協働の実践に向けて

⑥ 広報担当者スキルアップ研修 ～政策発表のコツ

■ 研修PR・ねらい

広報活動は、地域住民と自治体とを結ぶパイプとして重要な役割を果たすべきなのは言うまでもありません。特に政策やサービス開始のリリース時には、これがうまくいくかどうかで後の事業そのものに影響を及ぼします。その役割・責任を果たすために、最低限必要な視点に特化した内容で実施します。

■ 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. 広報活動とは？

- ・広報活動の概念
- ・広報の本質: 広く報せる ～「行動を起こさせる」こと
- ・広報活動をコミュニケーションで捉える
- ・ザイアンスの法則
 - 「人間は知らない人には攻撃的、冷淡な対応をする」
 - 「人間は会えば会うほど好意を持つようになる」
 - 「人間は相手の人間的な側面を知ったとき、より強く相手に好意を持つようになる」
- ・広報活動を戦略で捉える
- ・戦略広報 ～情報の受け手の視点や立場を考慮し「必要な情報を発信する」
- ・「アクセスしやすい方法」で提供すること
- ・戦略広報の5つのポイント

2. 広報活動を「場面」で考える

- ・文章表現のコツ
- ・プレスリリースに必要な不可欠な9項目
- ・プレスリリース時のタブー
- ・メールについて考える
- ・媒体特性について考える
- ・SNS などソーシャルメディアについて考える

3. 模擬リリース実習

- ・記者会見 ・住民説明会 ・広報紙による告知・・・

まとめ

VIII その他 ～倫理、法務、コンプライアンス、広報…

① 公務員倫理研修 ～倫理意識を高め、維持する

■ 研修PR・ねらい

市民の信頼を損なう、不祥事の根絶を目指して、組織全体の公務員倫理意識の更なる高揚を図るために

- ① 「行政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、個々の職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. なぜ公務員倫理が求められるのか

- ・民間企業との違い
- ・職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

- ・地方公務員法上の基本的知識の再確認
- ・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. 職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地方公務員法研修

■研修PR・ねらい

- ・地方公務員法の解釈・運用について学び、職務遂行上必要な知識を習得します
- ・服務規律、およびそれに関連する不祥事について知り、公務員倫理意識の醸成を図ります

■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）

1. 地方公務員法の目的と、地方公務員制度に関する法体系
～何のために地方公務員を学ぶのか？～

2. 地方公務員の種類
～地方公務員法が適用されない地方公務員って？～

3. 人事機関
～任命権者って何？～

4. 職員の任用
～自分たちは正式採用ではない？～

5. 職員の給与・勤務条件
～自分たちの給与はどうやって決まる？～

6. 職員の不利益処分
～分限処分と懲戒処分はどう違う？～

7. 定年制度
～自分たちはいつまで働ける？～

8. 服務
～自分たちに課せられた義務とは？～

9. 職員の福祉と利益保護
～安心して働くためにどんな制度があるの？～

10. まとめ

講義を中心に、適宜

- ・確認テスト
- ・ケーススタディ
- ・グループ討議

③職員のためのSNS研修 ～業務外利用、炎上防止指導

■研修PR・ねらい

職員個人による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自治体が増えています。

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、浸透を図るための職員教育の体制づくりが急務です。「職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思われます。

■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「職員教育」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

④議会対応力研修 ～議会対応における、行政の説明責任を果たす

■研修PR・ねらい

議会対策の実際を講義とワークを通して受講者に習熟させることを目的としています。

質問・質疑の 9 割は事前説明・調整で決まっており、この過程のあり方やそこでの具体的な対応についても、多く時間をかけます。さらに、答弁書の作成や模擬答弁を通して、対応力を磨いてもらいます。

■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. 議会の運営と機能 ①議員の地位 ②議会の権限 ③議会運営 ④会派制(政党制) ⑤議会と首長	議会と行政の関係を法令をもとに解説 これまでの経験をもとに班討議
2. 質問および質疑までの流れ	某市会での例をもとに解説
3. 事前準備	答弁当日、事前説明・調整前に用意すべき資料について
4. 答弁までの具体的な動き	事前説明・調整の実際を答弁直前まで具体的に解説
5. 答弁の実例	実際に講師が行った答弁のうち数パターンを答弁までの過程や背景を踏まえて
6. 予想答弁書の作成	資料をもとに議員の立場に配慮した予想答弁書を作成
7. 模擬答弁	受講者の議会形式に合わせて、模擬答弁を行う
8. 答弁後に行うべきこと	答弁を行えば終わりではない。議員や会派との関係は今後とも続く

⑤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	<ul style="list-style-type: none"> ・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	<ul style="list-style-type: none"> ・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 ・2010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」にとっ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	<ul style="list-style-type: none"> ・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	
I オリエンテーション	III 管理者の4大職務	
1. 研修計画説明、自己紹介等	1. 業務遂行(目標達成)～その意味と進め方	
2. 管理者の役割確認	2. 業務改善～その意味と進め方	
II マネジメントとは	3. 部下育成指導～その意味と進め方	
1. マネジメントとは、マネジャーとは	4. 職場活性化～その意味と進め方	
2. 管理の5機能	IV 管理者に求められるコミュニケーション	
「組織化、計画、指令、統制、調整」	1. コミュニケーションスキルの重要性	
3. 日常のマネジメント行動の自己チェック	2. パワハラにしない	
4. 討議「マネジャーたちのさまざまな言動」	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	<ul style="list-style-type: none"> ・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	
I OJTの基本	III 題材部下へのOJT実践計画立案	
1. OJTの概要とOJT目標の設定	1. 指導対象者(題材人物)の選定	
2. 事例研究「スランプの3人の部下」～解説	2. 指導テーマと目標の設定	
3. パワハラへの意識	3. 指導項目と細目の整理	
II 部下指導の具体的スキル	4. 指導方法の検討	
1. 部下のキャリア別指導法(課題研究)	5. PDCAによるスケジュール組み	
2. ゲーム「赤い糸」～振り返り	6. 指導計画のたたき台づくり	
3. できる→教えるへの昇華	7. 対象者とスケジュール調整の話合い	
	8. OJT実行計画のまとめ	

③【中堅職員研修】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	<ul style="list-style-type: none"> ・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	
I チームリーダーの役割	III コミュニケーション	
1. チームとは、チームワークとは	1. コミュニケーションとは ~組織の血液	
2. チームに必要なリーダーシップ	2. 良好なコミュニケーションとは	
3. 実習「チームワーク」 ~振り返り	3. コミュニケーション実習	
II リーダーシップの発揮	IV チームをまとめるには(実習)	
1. リーダーシップを発揮するとき	1. 体感学習「チームの意思を統一する」	
2. 自己診断 ~自分に足りない部分は	2. 振り返りをもとに再度実施	
3. 実習「リーダーシップの発揮」	3. リーダーの決断	
	4. パワハラについて	

④【一般職員研修】主カプレイヤーへ

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	<ul style="list-style-type: none"> ・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	
I トップ・プレイヤーとしての常識	II 私たちの職務	
1. 仕事の基本	1. グループ討議「後輩/私たちについて」	
・ゲーム「折り鶴」 ~振り返り	2. 意見交換、発表、共有	
・ハウレンソウとPDCA	3. 後輩へのコミュニケーション	
2. チームワークの実践	・ロールプレイング実習「新人が来た!」	
・ゲーム「図形」 ~振り返り	III さらに上を目指す ~目標の自己管理	
・チームワークとは	1. 自己管理(セルフマネジメント)とは	
3. コミュニケーションの実践	2. 計画と進捗管理のコツ	
・ゲーム「タウンマップ」 ~振り返り	3. 自己啓発目標と行動計画策定実習	
・良好なコミュニケーションとは		

⑤【新入職員研修】ビジネスマナーと仕事の基本

コースの目標	新入職員として、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	
I 環境変化への対応	IV 仕事の基本	
1. 周囲が変わったことに応じて自分も変える	1. 新人でもこれだけは体得しよう	
2. 学生から社会人へ ～違いを認識する	2. ホウレンソウとPDCA	
II ビジネスパーソンに必要な4本柱	V コミュニケーション	
1. CS マインド 2. コンプライアンス	1. コミュニケーションは全職務で必須	
3. 就業観 4. ビジネスマナー	2. ロールプレイング実習	
III ビジネスマナー ～土俵にあがるために	◎ まとめ	
※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	・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	・訪問時、応接室席順
・立ち姿、座り姿、歩き方	・お辞儀	・来客対応、湯茶接待
・あいさつ		・名刺交換、車内やエレベータ内等での作法
・話し方、聴き方	・ことばづかい、敬語	・食事のマナー
・電話対応、取次ぎ、伝言		・公共場所でのマナー
・携帯電話、文書、メール、FAXの作法		・お祝い、お見舞い、弔事の際のマナー
・対面対応		・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

講師紹介

当社所属	竹内朋恵	(たけうちともえ)	-----	52 ページ
あ	栗村和子	(あわむらかずこ)	-----	53 ページ
	諫山敏明	(いさやま としあき)	-----	53 ページ
	石川 洋	(いしかわ ひろし)	-----	54 ページ
	井上昌美	(いのうえ よしみ)	-----	54 ページ
	岩本麻希	(いわもと まき)	-----	55 ページ
	江良恭子	(えら きょうこ)	-----	55 ページ
	大内利之	(おおうち としゆき)	-----	56 ページ
	大木孝仁	(おおき たかひと)	-----	56 ページ
	大元 相	(おおもと つとむ)	-----	57 ページ
	小川和広	(おがわ かずひろ)	-----	57 ページ
か	片野泰敬	(かたの やすひろ)	-----	58 ページ
	片山貴史	(かたやま たかふみ)	-----	58 ページ
	韓 仙愚	(かんせんぐ)	-----	59 ページ
	久保朋子	(くぼ ともこ)	-----	59 ページ
さ	嶋田恭博	(しまだ やすひろ)	-----	60 ページ
	下村哲夫	(しもむら てつお)	-----	60 ページ
た	田中義和	(たなか よしかず)	-----	61 ページ
	徳山和宏	(とくやま かずひろ)	-----	61 ページ
な	長岡孝美	(ながおか たかみ)	-----	62 ページ
	中山詩代里	(なかやま しより)	-----	62 ページ
	沼田博子	(ぬまた ひろこ)	-----	63 ページ
	野田雅士	(のだ まさし)	-----	63 ページ
は	長谷川 綾	(はせがわ あや)	-----	64 ページ
	堀内あつこ	(ほりうち あつこ)	-----	64 ページ
ま	松本 治	(まつもと おさむ)	-----	65 ページ
や	山田真司	(やまだ しんじ)	-----	65 ページ

※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 2019 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、以降講師活動を始める。
- ・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、滋賀県市町村職員研修センター、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「市民感覚」「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」「若手職員」「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」「中堅職員コミュニケーション」「中堅職員チームワーク」「一般職員 仕事の基本とタイムマネジメント」「中堅職員モチベーション」「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。

栗村和子 あわむらかずこ。昭和36年生



【略歴】全日本空輸株式会社(ANA)の客室乗務員として8年間勤務した経験から、接遇力、コミュニケーション力、不測の事態における対応力など実践で学ぶ。チーフパーサー昇格後、OJTインストラクターとして新人社員教育、残機種訓練を担当、後輩育成、指導にあたる。ANA退職後、身体心理学及びフェルデンクライス・メソッド®など身体教育と出会い、各種ライセンスを取得。2009年、京都大学経営管理大学院女性起業家プログラム終了後、研修講師として活動を開始し現在に至る。

【資格・履修歴等】産業カウンセラー(日本産業カウンセラー協会)、心理相談員(中央労働災害防止協会)、フェルデンクライス・メソッド®プラクティショナー(国際フェルデンクライス連盟) など

【専門分野】メンタルヘルス、コミュニケーション、接遇、ビジネスマナー、階層別教育、危機管理教育、プレゼンテーション、NLP、カウンセリング、コーチング、パフォーマンス力強化、フェルデンクライス・メソッド®(身体教育) など

【主な実績】(順不同)

古河電気工業株式会社・山九株式会社にて「フェルデンクライス・メソッドを使ってメンタルヘルス」、ひと・まち交流館京都・大阪歴史博物館にて「総合受付案内業務の接遇研修」、兵庫県保険医協会にて「医療接遇」、株式会社三吉にて「接遇マナー」、ドーンセンターにて「メンタルヘルス～自分自身を大切にセルフケア」、特別養護老人ホーム梅香苑・大阪狭山市社会福祉協議会・島根県老人福祉施設協議会・兵庫県社会福祉事業団にて「メンタルヘルス」「メンタルヘルスとコミュニケーション」「管理監督者向けメンタルヘルス」、大阪市立大学大学院医学研究科脳科学寄附講座、大阪西ロータリークラブ など

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、滋賀県市町村職員研修センター、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、窓口対応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、接客対応マナー、外務訪問マナー、電話対応、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、窓口接客対応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（各部局・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、大阪市民病院機構、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、どちらかというところ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、市民協働、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 工 士

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。「働く人がイキイキと笑顔になる」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。柔らかな人柄も相まって、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う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好感を得ている。

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、退職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。

下村哲夫 しもむらてつお。昭和39年生

【経歴】大阪経済法科大卒。広告代理店でマーケティングやコピーライティングに携わり、食品会社に転籍。「競争しない売り方」を実践し、売上に大きく貢献。ホテルへ移り、心理学を学び、フロント支配人として運営・部下教育に注力しつつ、開業準備・企業内研修担当として「人材育成、顧客獲得、実践マーケティング」研修等を手掛け評価を得た。その後独立し、全国に「価値創造、利益をあげる人材、顧客獲得の接客術」等をテーマに研修活動を行っている。2019年、当社に講師登録。



【専門分野及び指導実施テーマ】行動心理学・コミュニケーションビジネス心理学をベースに、メンタルトレーナーとして、接客、コミュニケーション、クレーム対応、価値創造、コーチング、マーケティング、ビジネスマナー、キャリアアドバイス、業務効率化、消費者行動経済、コピーライティング、リーダーシップ、チームワーク、覆面調査員等

【主な指導先・実績】和歌山県商工会連合会、和歌山県経営者協会、和歌山市商工会議所、新宮市商工会議所等にて、「第一線監督者」「商工会女性部資質セミナー」「CS向上」「コミュニケーションで愛される店を目指す」「接客サービス」「ブランドストーリーがお店を変える」「5年先も生き残る顧客創造のおもてなし」等のセミナーが好評を博したほか、和歌山県内ホテルに顧問として「考働力」「ビジネスマナー」「クレーム対応」「リーダーシップ」「問題解決」「コミュニケーション」「ビジネスマナー」等のテーマで社員教育を実施。

【おすすめ】情熱と考働のフロント講師

モットーは「答えは現場にある」。気づきを促すコミュニケーションスタイルにより、自ら目標や方針を立てて、自律的に取り組める人材育成や研修を行う。歴々の職務経験を活かした点も特徴で、大上段に構えた「プロの売人養成」は人気が高い。その中でも最大のウリは、プロのホテルマンらしい「接客、CS、ホスピタリティ、コミュニケーション」。

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、ノースイ各組合、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パワフルさを目の当たりした。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、安芸市民病院、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。聞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、初級シニア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。

中山詩代里

なかやま しより。昭和39年生

【略歴】大学卒業後、大手アパレルメーカーに就職。その後テレビ局へ転職し番組制作に携わる。また、言葉の持つ力に魅かれ、イベント等での MC 経験も豊富。一方、自治体にて文化と経済の橋渡し役を務めるなど民間と行政の両面の経験から、政令指定市にて人財育成に携わる。任期満了後は講師として独立し、2019 年から当社の講師に登録。



【資格、履修歴等】 ユニバーサルマナー2級、教員免許(国語科)

【専門分野】 コミュニケーション、コーチング、アサーション、マネジメント(初級～中間)、CS、クレーム対応、ハードクレーム対応、問題解決、ビジネスマナー、覆面調査、コンサルティング 等

【主な実績】 神戸市、京都市、神戸市立保育所、神戸市消防署、神戸市立動物園、社会福祉協議会などにて「ビジネスマナー」「CS向上研修」「新人研修」「覆面調査」「接客サービス・マナー向上」「クレーム対応」「ハードクレーム対応」「コミュニケーション」「モチベーション」「アサーティブ」「クロスロード」など

【おすすめ】自治体研修のスペシャリスト

講師としては流行りに振り回されることなく、コミュニケーションを中心にしっかりと内容の研修を担当し、実績を積んできたが、ほとんど研修会社には属していなかったため、講師業界の“隠し玉”と言われる。

なにより職務経験上、自治体研修については極めてよく知っていることが強み。発注する立場から研修現場を観察していた経験は希少で貴重。

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、新人社員ほか階層別、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。

野田雅士 のたまさし。昭和35年生

【略歴】 関西学院大学文学部心理学科卒業後、精神病院で心理要員として約2年間、ロールシャッハテストを中心とした心理テスター兼カウンセラーとして従事。その後、IT専門商社にてコンサルタント営業として20年強活躍。開発、技術、他社スタッフとチームを組んでネットワーク構築などを行い、その時のスキルがコミュニケーションなど各種研修に活かされている。2008年に株式会社メンタル・コアを起業し、従業員向けカウンセリング、コーチング、研修講師としてポジティブ心理学を実践的に落とし込んでいる。



【資格、履修歴等】 産業カウンセラー、中災防心理相談員、認定心理士、メンタルヘルス・マネージメントI種 など

【専門分野】 新人研修、管理職研修、メンタルヘルス（セルフケア、ラインケア、ハラスメント）、リーダーシップ、フォロワーシップ、チームビルディング、部下育成スキル向上、人事考課、現場力、アンガーマネジメント、打たれ強さ、シニア社員モチベーション向上、社内カウンセリングスタッフ育成、コミュニケーション、ロジカルシンキング 等

【主な実績】 吹田市、富田林市、西宮市、養父市ファンづくり協議会、大阪府警、山口県市議会、西宮市教育委員会、たつの商工会、枚方市、アサヒ飲料、カイハラ、カネカ、グンゼ、資生堂、新日鐵住金、ダイソーケミックス、フローバル、モリテックスチール、NTN、タクマ、上野製菓、共和薬品工業、参天製菓、日本臓器製菓、富士化学、大阪厚生信用金庫、京都信用金庫、JA大阪信連、JA京都、JA福岡信連、JA三重信連、長崎銀行、日本生命、日本政策金融公庫、ゆうちょ銀行、JA尾道病院、名古屋高齢者事業団、吹田市民病院、東大阪病院、ピアンエトール恭愛 など

【おすすめ】 「引き出し」と「笑い」と「気づき」のソムリエ

旺盛な食欲・知識欲と関西人のプライドが合体、「引き出し」の数と「笑い」の数に自信がある。「人は死ぬまで変化し成長し続ける」をモットーに、心理学の他に社会学、行動経済学、脳神経科学、進化論、歴史古代史、哲学、物理学、宗教論から落語に至るまで、参加者を巻き込み、気づかせ、変化させる。

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」「接客研修」「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/接客、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、松原市民病院、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」「接客」「ビジネスマナー」「冠婚葬祭マナー」「女子大生マナー」「スタッフ接客」「初級職員」「話し方」「和食マナー」「就職支援」「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」「電話対応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

(2019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. 関連事業体と連携し、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)

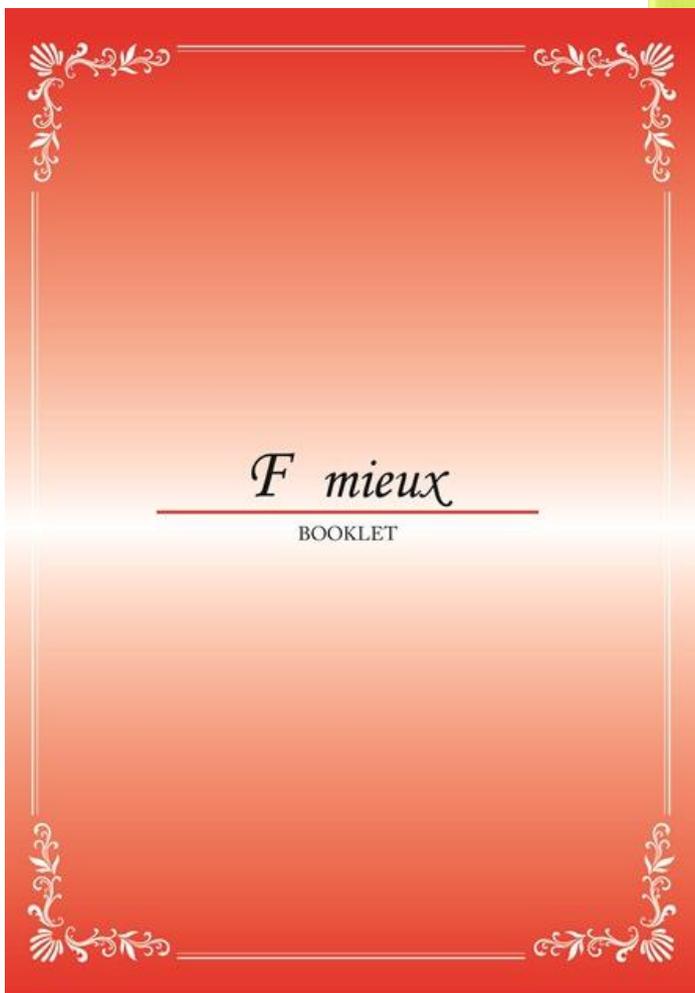
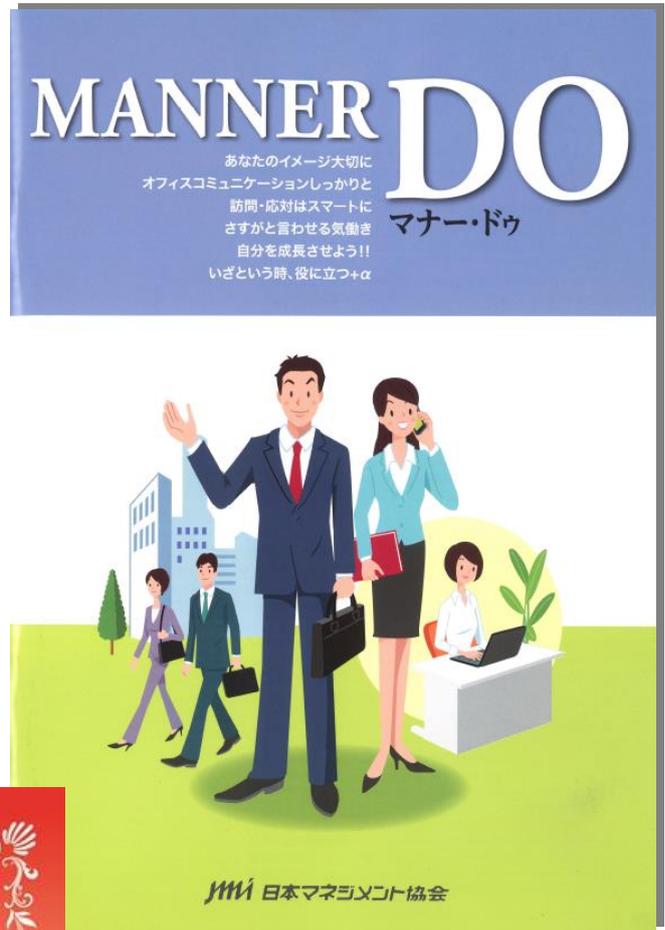
主な指導実績

- ・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

『官公庁・地方自治体の職員研修一覧』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

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

官公庁・地方自治体の

職員研修一覧

JMI