

# Communication Program Guide 2021-2022

COMMUNICATION NETWORK SYSTEM

株式会社 話し方研究所

コミュニケーションの力でビジネスの成果が変わる



# INDEX

|                   |       |
|-------------------|-------|
| これからの時代のコミュニケーション | P 2   |
| 学習領域・特長           | P 3   |
| プログラムのご紹介         | P 4   |
| 講演会（各種セミナー）       | P 3 9 |
| 個人向け講座            | P 4 0 |
| 研修企画から終了まで        | P 4 6 |
| 主な講師陣             | P 4 7 |
| 著作物一覧             | P 4 8 |
| 会社概要              | P 4 9 |

# これからの時代のコミュニケーション

人間社会は広域な人と人との協力体制によって支えられています。この広くて厚い協力関係の層をつくりあげているのが、日々やり取りされている人と人とのコミュニケーションです。したがって、コミュニケーション活動が支障を来すと、企業の発展、そこで働く人々の意欲と能力の向上にも、大きな影響をあたえます。

然るに、現在、日本人のコミュニケーションは大きな動揺に見舞われています。誰もがこれでよしとするコミュニケーションの取り方に確信が持てない状況であるからです。企業を取り巻く環境の変化が人々に、より高度なコミュニケーションのセンスとスキルを要求しているのに、現状が追い付かないところに原因があります。

反面で、SNSやテクノロジーによるオートメーション化など、対面コミュニケーションの代用として用いられ、利害・主張・立場の異なる人との直接の話し合いを避ける傾向も生まれています。

こうしたコミュニケーションにおける危機的状況を突破していくために、話し方研究所が長年にわたって蓄積した内容、すなわち

1. コミュニケーションの原理・原則の追求
2. 複雑かつ多様化しているビジネス場面に求められる  
コミュニケーションの実践スキル
3. 日本人のコミュニケーションの取り方の変遷と現在の課題

などを軸に、しっかりとしたコミュニケーションを取り方を定着させるのが急務であると考えます。



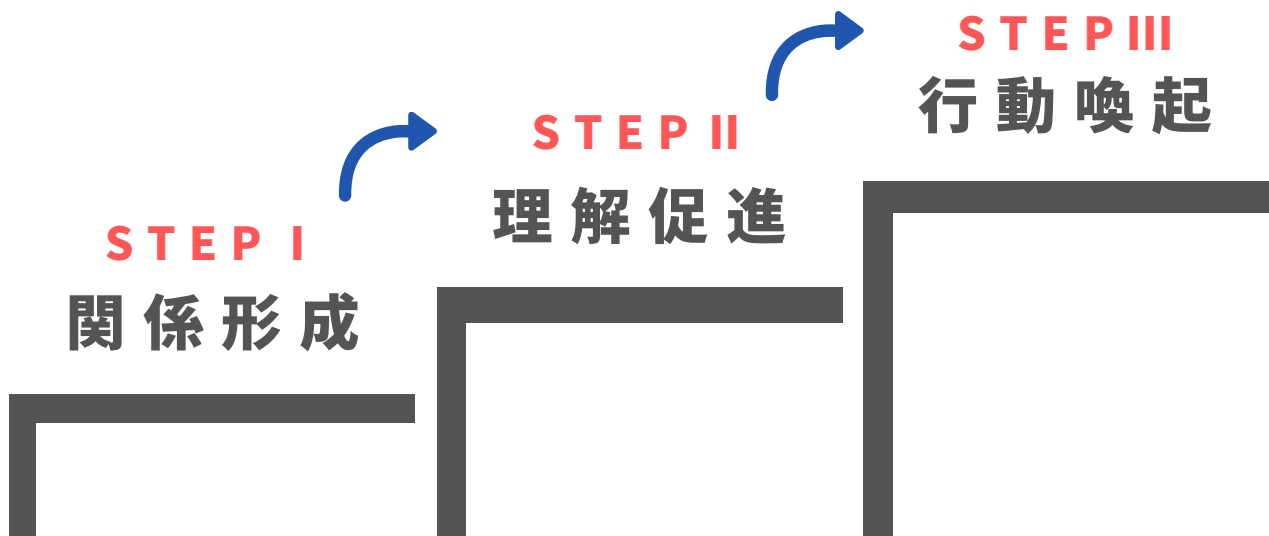
株式会社 話し方研究所  
創業会長

福田 健

## 学習領域・特長

人間社会の「土台」である、人とのつながりをつくるコミュニケーションの原理・原則を確立し、オリジナルメソッドによる自社育成の講師陣をもとに、コミュニケーションの能力の強化・向上を図るための指導・啓蒙にあたっています。

### - コミュニケーションの学習モデル -



### 👉 講師の“質”が違います

当社の講師は、すべて完全自社育成です。創業以来37年に渡り、輩出された講師は150名を超えます。

弊社講師の最大の特長は「定評のあるコメント力」です。研修の良し悪しを左右するのは、準備されたプログラムではなく、その場の状況に応じて、受講者に最大限の気づきを促すことのできる的確なコメントや解説のできる講師です。講義は準備できても、コメントは話の内容に応じて、常に変化します。

話し方研究所は、受講者満足を考え、コメント力に磨きをかけています。

### 👉 コミュニケーションにおける豊富な実績

話し方研究所は、オリジナルのコミュニケーションメソッドに基づいた研修をご提供しております。

より満足度の高い研修・サービスをご提供するため、講師とともに、研修企画、カリキュラムの検討から行い、様々な事例を収集し、業務・業界の傾向を把握したプログラム開発を行っております。

# プログラムの ご紹介

# 1. ビジネスコミュニケーション研修

## 対象

---

- ・新入社員

## 狙い

---

「仕事の基本は人間関係にある」という原点に立ち返り、円滑に業務遂行していく土台作りが必須です。その土台となるのが、相手に受け入れてもらう自分作りであり、その要素がマナーやコミュニケーションの基本を理解し、実践することです。周囲の人々との接点を大切にし、型だけのマナーに囚われることなく、今後の仕事のレベルを左右する考え方を習得します。

## 効果

---

- ・自発的に考え、行動を起こし、周囲を巻き込み、より良い方向へ導くための考え方が理解できます。
- ・組織やお客様に対して、相手の想いや感情を敏感に察知し、相手に寄り添う対応が取れるようになります。
- ・その場その場で相手と状況を見極め、良好な関係を築くための臨機応変かつ柔軟な対応力が身につきます。

## カリキュラム

---

### 1. 社会人の自覚と役割

依存から自立の意識へ  
組織の一員として必要な関係構築論  
実習『仕事に差が出る話の聞き方』

### 2. 顧客視点のビジネスマナー

マナーの評価は相手  
印象形成（感じの良さを演出する）  
実習『基本的ビジネスマナーの実践』

### 3. 対面・電話対応の基本

電話対応3つの特徴、受け方かけ方の基本  
来客対応の流れと訪問時のマナー  
実習『対面・電話ロールプレイング』

### 4. チーム力を高める仕事の進め方

報連相の重要性  
指示命令の受け方と留意点  
実習『報連相ロールプレイング』

## 2. 仕事の進め方基本研修

### 対象

---

- ・新入社員
- ・各部門ごとでコミュニケーションを活発化させたい部署

### 狙い

---

本研修では、仕事のプロフェッショナルとなるスタートにあたり、必要とされる基本姿勢や心構え、そして、お客様や職場のメンバーから信頼と協力を獲得するコミュニケーション技術を学びます。そして、お客様や自分を取り巻く人との接点を大切にした良好な関係を築くことができるようにします。

### 効果

---

- ・社会人としての自覚と社会人としての考え方・行動・コミュニケーションの取り方が身につきます。
- ・組織で仕事をする上では、良好な人間関係構築力が重要であることを知り、その実践力が備わります。
- ・仕事で求められるお客様対応の仕方と、報告・連絡・相談を軸とする仕事の進め方を習得することができます。

### カリキュラム

---

#### 1. コミュニケーションの基本

職場活性化とコミュニケーションの関係  
信頼関係は日常のコミュニケーションから  
実習『信頼関係を築く聞き方』

#### 2. コミュニケーションを考える

実習『伝えることの難しさを体感する』  
発信≠受信≠理解≠行動  
話の効果は聞き手が決める

#### 3. 組織で働くための巻き込む力

同じ目的を共有し、ゴールを目指す  
一人で仕事は完結しない  
実習『ケーススタディー職場場面』

#### 4. コミュニケーション・センス

コミュニケーションが上手くいく3要素

## 3. 巻き込む力養成研修

### 対象

---

- ・ 若手社員（1年目－5年目）

### 狙い

---

仕事において、一人の力でできることは限られています。そして、組織として仕事の成果を最大化するためには、周囲の知恵や経験を借りるため、その人たちを巻き込んでいかなければなりません。本研修では、協力してほしい相手に自らの意思で自発的に協力してもらえよう、自らが率先して、周囲を巻き込む積極的な言動や行動がとれるよう学習を深めます。

### 効果

---

- ・ 業務を円滑に進め、より高い成果を生むためには、周囲の人たちの協力を得ることが必要と気づき、自ら率先して周囲を巻き込むようになります。
- ・ 受講者への職場アンケートなど、第3者の視点を多く加えることで、研修を客観視することができます。結果として、職場の人間関係と自身の現実的問題に気づくことができます。

### カリキュラム

---

#### 1. 働き方を見直す

与えられた仕事から生み出す仕事へ  
コミュニケーション力UPで評価UP  
実習『職場活性化アンケート』

#### 2. 組織で働くための巻き込む力

同じ目的を共有し、ゴールを目指す仲間  
巻き込む力とコミュニケーションの関係  
実習『好感を持たれ、信頼を築く聞き方』

#### 3. 報連相

報連相が業務にもたらす影響力  
実習『報連相ケーススタディ』  
理想的な報連相とは

#### 4. 上司支援のコミュニケーション

フォロワーの心得（報告、提案、支持）  
自立的に動く  
実習『上司支援の基盤づくり』



話しやすい雰囲気を作り、相手との良好な関係作りにつなげる！

## 4. 雑談力向上研修

### 対象

---

- ・ 若手社員
- ・ お客様との接点の多い営業職など

### 狙い

---

雑談＝話す、と多くの方が誤解しています。「何を話せばいいのかわからない」「ネタがない」「沈黙が怖い」などと焦って話すことは逆効果です。雑談とは、互いの心を開き信頼関係を築くことにあります。本題に入る前に砕けた話を交わし、お互いの人となりを知り、話しやすい場をつくることが肝心です。本研修は、雑談における考え方と行動について理解を深めます。

### 効果

---

- ・ 相手に警戒され、お互いの意識疎通がうまくいかず、良好な関係を気づけないなどの悩みを解消するきっかけをつかめます。
- ・ 身近な情報＋コンセプトをはっきりすることで、十分に雑談につなげられることが理解でき、実践に生かれます。
- ・ 困ったシチュエーション、タイプ別の対応など、即実践できる具体策を盛り込んでおり、即実践が可能です。

### カリキュラム

---

#### 1. 雑談とコミュニケーション

なぜ雑談が必要なのか  
雑談の陥りやすい傾向  
実習『雑談につなげる情報収集』

#### 2. 雑談が弾むポイント

その後の対応を左右する話の掴み  
雑談ネタの共通点探しと準備の仕方  
実習『雑談トレーニングⅠ』初対面の会話

#### 3. 話題から話材へ

自分なりの意見を持つ  
情報と意見を結び付けて相手に伝える  
実習『雑談トレーニングⅡ』一巻ニュース

#### 4. 関係をより深める雑談

考え方を伝えて、議論する  
困ったシチュエーションフレーズ  
実習『雑談トレーニングⅢ』一映像

## 5. 傾聴力向上研修

### 対象

---

- ・若手、中堅、管理職層を幅広く対応
- ・対内、対外的に人の話を聞くことが強く求められている部署

### 狙い

---

本研修は、コミュニケーションの観点から「聞く」に焦点をあて、全てのコミュニケーションのベースとなる「聞く力」を磨きます。テーマとして、「相手を知り、話す力を伸ばす」としており、話す・聞くがバランスよく保たれてこそ、コミュニケーションは活性化します。聞くことの意義・効用を理解しスキルを高めることで、結果的に話し方の向上にもつながります。

### 効果

---

- ・コミュニケーションにおいて、ともすると「受け身」と捉えられがちな「聞く」ことが、実は大きな影響力を相手に与えていることに気づくことができます。
- ・普段、自分では意識することがない「聞く」ことについて客観的に振り返ることで、日常、自分がとっているコミュニケーションの問題・課題に気づくことができます。

### カリキュラム

---

- |                          |                                                        |
|--------------------------|--------------------------------------------------------|
| <b>1. 聞き方がなぜ重要視されるのか</b> | 話は最後まで聞いてほしい！根源的欲求<br>聞くことの積極的な意義<br>実習『現状の聞き方レベルチェック』 |
| <b>2. 相手の話をしっかりと聞く</b>   | 実習『傾聴トレーニング』<br>普段の聞き方から信頼される聞き方を習得<br>聞き手の示す態度が持つ影響力  |
| <b>3. 相手と良好な関係を構築する</b>  | 共感の姿勢で話を引き出す<br>フィードバックして正確に聞き出す<br>実習『相手の真意を聞き取る』     |

## 6. 若手指導力向上研修

### 対象

---

- ・ 若手社員（2年目から5年目未満）
- ・ 後輩指導の悩みを抱えている社員

### 狙い

---

多様な課題への対応、社員の定数削減、社員の仕事観の変化など、限られた人員で効率的な仕事が求められている中で、指導の中心的立場であるリーダー層は多忙を極め、役割を果たせていない現状です。本研修では、「若手から人材を育てる風土作り」を念頭に、職場における好循環を作り、人が「育つ」職場環境を整えるための考え方を学びます。

### 効果

---

- ・ OJT指導計画などに左右されることなく、自分から積極的に後輩との関わりを持ち、その場で指導・実践を促すような働きかけができるようになります。
- ・ 育成能力5つの条件（後輩掌握、指導力、説明力、理解・共感、評価）を中心に、効果的な指導方法を学びます。

### カリキュラム

---

#### 1. 後輩指導とは

教える文化作りとコミュニケーション  
実習『後輩との接点を見直す』  
信頼関係がスムーズな指導を導く

#### 2. 指導の基礎と関わり方

「教える・見守る・引き出す」  
実習『指導に役立つ聞き方』  
相手との距離を縮める聞き方のスキル

#### 3. わかりやすい指導のため説明力

実習『伝達ゲーム』  
実習『大切なことを伝える説明練習』  
指導効果を高める表現の工夫

#### 4. 育成コミュニケーションスキル

ほめ方・叱り方のポイント  
実習『指導場面（ケース・スタディ）』  
現実場面と照らし合わせた振り返り討議

## 7.“伝わる”説明力強化研修

### 対象

---

- ・対内、対外的に説明することが多い社員（営業や窓口など）
- ・若手、中堅、管理職など、幅広く対応可能

### 狙い

---

職場内・外を問わず、業務のあらゆる場面でわかりやすく説明する力が求められています。ところが、様々な場面で説明が不十分、あるいは過剰なために起こる誤解、思い込みが発生している現実には心当たりはないでしょうか。本研修では、日頃行っているご自身の説明を見直し、説明を相手中心に見据え、「伝える≠伝わる」の意識の定着を目指します。

### 効果

---

- ・「伝える」と「伝わる」ことの違いを認識し、わかりやすさは相手が判断することであると、明確な気づきを得ます。
- ・「ここまで言えばわかるはず」と相手を責めるような一方的説明から、常に相手から「どう聞かれるか」という視点に立ち、相手にわかりやすい説明ができるようになります。

### カリキュラム

---

#### 1. 益々求められる説明力

高まる権利意識  
説明に起因するクレームの問題  
実習『わかりやすい説明を支える傾聴力』

#### 2. 相手に届く説明

「伝える」と「伝わる」の違い  
聞かれ方を考えて話す  
実習『説明下手チェックリスト』

#### 3. わかりやすい説明の技術

わかりやすく話すための原則とスキル  
実習『説明トレーニングⅠ』

#### 4. 説明の効果をあげる

抽象的と具体的の使い分け  
主題のもとに話をまとめる  
実習『説明トレーニングⅡ』

#### 備考

「聞かなければ話せない」と原則に乗っ取り、聞く（態度、要約、質問）に強調したプログラムもございます。

大勢を相手にしても堂々と伝わる話ができる！

## 8. プレゼンテーション研修

### 対象

---

- ・大勢の人前で話す機会の多い社員

### 狙い

---

プレゼンテーションはごく一部の人間だけではなく、会議の場面やお客様への提案場面など、今や誰しものが経験しうることとなってきました。効果的なプレゼンテーションのためには、限られた時間の中で情報を効果的に伝え、人の理解と行動を促す技術が不可欠です。本研修では、プレゼンテーション能力を伸ばすのに必要な表現力を中心としたスキルの習得を目指します。

### 効果

---

- ・コミュニケーションの原理・原則を認識することで、プレゼンテーションの場面だけでなく、日常業務においても、効果的な説明や説得ができるようになります。
- ・発表するテーマを現実に直面している事例から抜粋することで、「〇〇説明会」や「〇〇会議の発表場面」など、より現実業務にすぐ活用できるようになります。

### カリキュラム

---

- |                  |                                                         |
|------------------|---------------------------------------------------------|
| 1. プレゼンテーションとは   | プレゼンテーションが重視される背景<br>プレゼンテーションの定義<br>実習『伝わることの難しさを体感する』 |
| 2. プレゼンを支える説明する力 | “わかる”という状態について<br>説明内容の理解と消化<br>実習『人前で話す際の基本技術』         |
| 3. プレゼンテーションの準備  | 聞き手の本質と特性を理解する<br>発表内容の構成技法5つのポイント<br>実習『選択型プレゼンテーションⅠ』 |
| 4. 効果的なプレゼンテーション | プレゼンテーションの3原則<br>実習『選択型プレゼンテーションⅡ』<br>メンバーの意見を反映した話に再構成 |

たった3つのポイントで資料がガラリと変わる！

## 9. わかりやすい資料作成研修

### 対象

---

- ・全職種

### 狙い

---

現状、業務上のコミュニケーションの阻害要因となっている「伝わらない資料」。その原因と本質を理解し、情報の受け手に「伝わる資料」とは何かを習得します。

### 効果

---

- ・読んで伝わる資料作成3つのポイントを実習を通じて体感していただき、業務で即活用できるようになります。
- ・ご紹介する3つのポイントは汎用性が高い内容になっています。受講者が学んだことを所属部署で共有することで、周りの方々にも良い影響が与えられます。

### カリキュラム

---

#### 1. 伝わる資料作成の前提

そもそもなぜわかりにくくなるのか  
伝えることの目的は何か  
たった3つのポイントでわかりやすくなる

#### 2. 読んでわかる資料作成ポイント その① 伝わる話の構造

事実と意見を明確にする  
依頼事項を1つに絞る  
地図を渡す、結論から始め、結論で終わる

#### 3. 読んでわかる資料作成ポイント その② 情報をシンプルにする

1 S 1 M  
ノイズをなくす

#### 4. 読んでわかる資料作成ポイント その③ 情報伝達力を上げる

タイトルを有効活用する  
箇条書きは構造化する  
情報をビジュアル化する

# 10. ドラマチックセールス研修

## 対象

---

- ・ 営業職

## 狙い

---

営業は自身の目標達成に向けて、「なんとか売り込もう」と意気込んでいます。しかし、意思決定を誘導しようと躍起になるあまり、お客様との“絆”を忘れていないでしょうか？短期的な数字を追いつめるあまり、長期的な関係構築ができていない、ということはないでしょうか？本研修は、顧客との真のパートナーシップを築き、強い信頼で結ばれた関係を目指します。

## 効果

---

- ・ 目先の契約を追いかけて、セールストークを展開し、数字ばかりを気にするような営業の考え方を払拭できます。
- ・ 日常の営業活動を見つめ直し、顧客の懐に入り、心を掴むためにどう関係構築をすればいいのか、具体策が得られます。

## カリキュラム

---

### 1. 人の意思決定を左右するもの

伝播するハートと伝えるための表現力  
心をつなぐストーリー／参加・共有・発見  
実習『表現力訓練』－自分の人生ドラマ

### 2. 雑談で築く関係性

真剣に聞いてくれる人に心を開く  
不真面目な共感壁を作る  
実習『信頼を得る聞き方と雑談』

### 3. 怒られる技術

相手の期待値を知る－本音を知るチャンス  
本当の自分の考えや気持ちを伝える  
実習『怒られ方訓練』－予想を超える対応

### 4. 相談を持ちかけ距離を詰める

人の“教えたがり心理”を知る  
問題を共有することで生まれる親近感  
実習『相談訓練』悩みを語る

# 11. ハードクレーム対応研修

## 対象

---

- ・お客様対応の多い社員
- ・若手～中堅～管理職のそれぞれの階層に幅広く対応可能

## 狙い

---

不当要求が増え、クレームのリピーターやモンスターなどと呼ばれる理不尽なクレーマーへの対応が求められるようになった昨今、対応に苦慮する社員へいつまでも接遇研修を繰り返していても、成果は上がりません。接遇領域を超えたハードクレームに対応する考え方を学ぶ必要があります。

## 効果

---

- 現実の対応に苦慮した（している）事例を持ち込んでもらい、
- ・当事者意識をもって事例研究に取り組み、現実には生かせる対策を持ち帰る。
  - ・接遇研修領域ではない、対応方法を学び、クレーム対応に自身がつく。
  - ・ハードクレームが社員のメンタルに与える影響を軽減させます。

## カリキュラム

---

### 1. 近年のクレームの傾向

クレーム対応の心構え  
クレーム発信の奥にあるもの  
企業PRのチャンスと捉える

### 2. クレーム対応の基本

クレーム対応6つのステップ  
実習『クレームをこじらせない聞き方』  
言葉・話し方・態度における留意点

### 3. ハードクレームへの対応

実習『クレームケーススタディ』の検討  
対立調整（ゴール設定・解決より満足）  
パワープレイへの切り替え

### 4. 解決に導くクレーム対応スキル

実習『クレームの現実事例』  
グループ討議&ロールプレイング実施  
相手判断・結果の共有・自己犠牲など



## 12. 「自発的協力」獲得技法研修

### 対象

---

- ・ 周囲の協力を得ながら業務を進める方
- ・ 中堅から管理職

### 狙い

---

周囲の協力を得るための説得力は、ビジネスで成果を上げるための必須能力であるといえます。説得の成否が仕事の成否で、あるいは、人間性や技術的な側面が、合意の話し合いと交渉の両面をバランスよく学習し、総合的な説得力の向上を目指します。

### 効果

---

- ・ 傾聴力を高めることで、コミュニケーションが活性され、説得の前提となる信頼関係を築けます。また相手の情報を的確に掴み、相手に応じた説得の優位に進めることができ、説得の前提として、こちらの意見をただ伝えるだけでなく、相手がどう受け取るかを考えた伝え方が習得できます。
- ・ 相手をその気にさせ、自発意思を喚起するスキルを習得し、相手に応じた話の持ち方、いき方で成功確率が高まります。

### カリキュラム

---

#### 1. 説得に対する基本理解

なぜ説得が必要なのかー要求と対立の存在  
人間的側面と交渉技術的側面  
実習『相手との接点察知』ー事例研究

#### 2. 交渉技術のセオリー

要求には要求で返すー交渉条件の提示  
段階的情報の考え方  
実習『交渉ケーススタディ』

#### 3. 説得素材させる要素

人を防衛的にさせる7つの態度  
実習『説得の体験事例Ⅰ』ー体験事例共有  
実習『説得の体験事例Ⅱ』ーロープレ発表

#### 4. 説得の効果を上げる

信頼関係を高める心得  
内発的動機と外発的動機  
説得者の人間力を磨く

現状の課題解決だけでなく、理想の実現に向けた未来志向の提案のために！

## 13. 企画発想／企画提案力強化研修

### 対象

- ・ 対お客様向けに企画提案を行う部署の社員

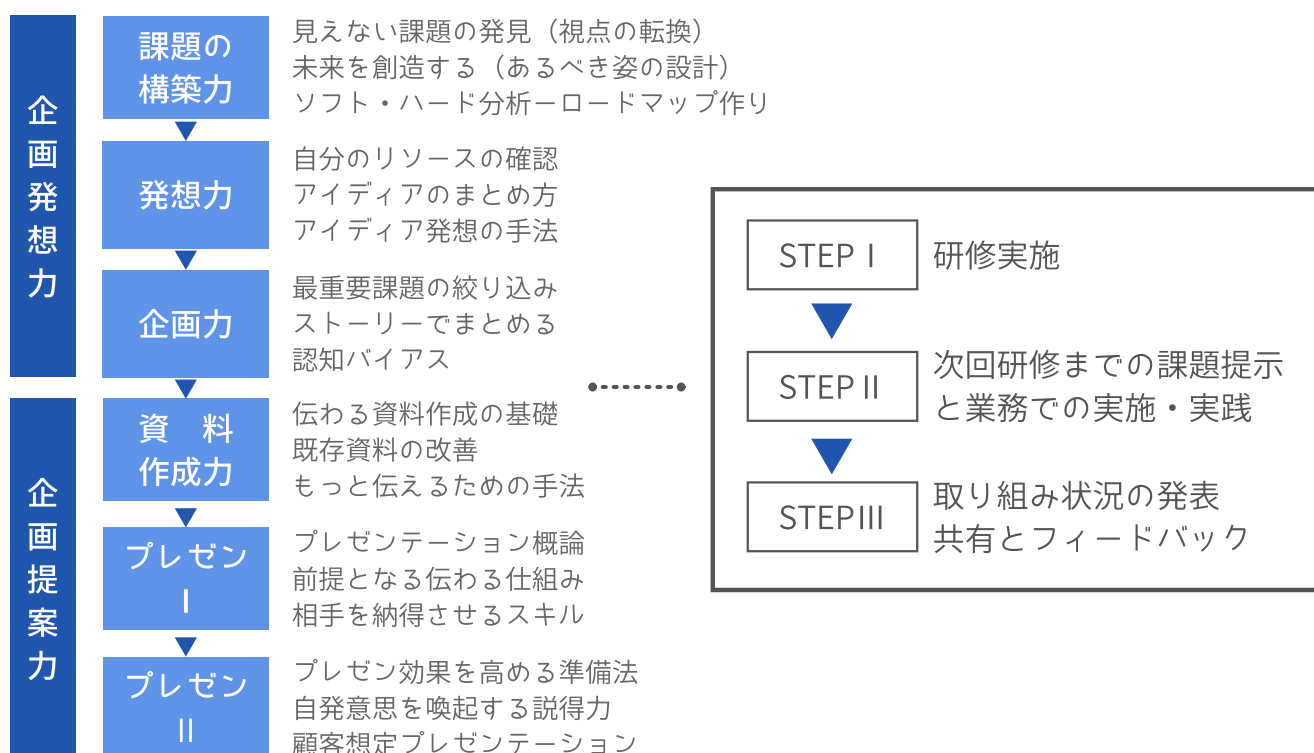
### 狙い

時代は問題解決から未来志向型提案へ。昨今、顧客が抱える課題の多くはネットを通じて簡単に調べられ、短時間のうちに解決策を見出すことのできる時代になりました。現状の問題解決から、まだ見ぬ真の課題を抽出し提案していくことが、これからの企画提案には求められます。本研修では、「企画発想力」「企画提案力」を柱として、考え方やスキルを習得します。

### 効果

- ・ 現状の問題解決だけではなく、相手が追い求める理想の実現に向けた未来志向型の提案を心掛けるようになります。
- ・ お客様から言われた課題に対する改善に努め、お客様のニーズを先取りし、更なる満足度向上につなげる企画提案の作成をお客様とともに進める力が養われます。

### カリキュラム（半日コース×全6回）



## 14.交渉力向上研修

### 対象

---

- ・ 対内・対外的に調整・交渉業務を行う社員
- ・ 中堅～管理職層

### 狙い

---

相反する期待と要求を持つ関係者と調整し、スムーズな連携と互いが納得・満足する意思決定を行うためには、自分側の要求だけを主張しても円滑に進みません。あらゆる調整は、関係性の影響を受けていることから、他者との関係構築や日常のコミュニケーションを見直し、交渉における関係性の意義と重要性を理解します。

### 効果

---

- ・ 交渉は相手をねじ伏せるものではなく、話し合いによって相互理解を促進し、合意を生み出していくものであることがわかり、信頼される交渉者へと意識と行動が変わります。
- ・ 交渉の各段階（関係形成から合意形成まで）のどこに問題があるのか、事前課題で持ち寄った交渉の現実事例で学習することで、合意形成の実践力が高まります。

### カリキュラム

---

#### 1. 交渉の基本理解

交渉が成立するための3条件  
意思決定の種類と必要スキル  
実習『交渉を左右する聞く力』

#### 2. 交渉の成功ステップ

関係構築－理解納得－合意形成  
実習『交渉ケーススタディ』  
対立を調整し、緩和するための心得

#### 3. 交渉時の展開話法

互いの相違点を調整する説得話法  
相手のNOを分析する  
実習『交渉の現実事例を検討する』

#### 4. 交渉の実践スキル

説得点の発見、例示、リスク提示  
建設的譲歩、自己犠牲など  
実習『ロールプレイングー現実事例』

## 15. ディベート研修

### 対象

---

- ・ 対内・対外的に調整・交渉業務を行う社員
- ・ 中堅～管理職増

### 狙い

---

ディベートは、討論ゲームの一種です。ゲームの勝敗を左右するのは、いかに自分たちの議論を聴衆に理解してもらえたか、納得してもらえたかという点です。仕事をしていくうえで欠かせないスキルとして、「相手の言い分を聞きとる」「自分の考えを述べる」など、ディベートを通して、これらのスキルのレベルアップを目指します。

### 効果

---

- ・ 主張型コミュニケーションは、一方的に主張することと言うのではなく、相手の話にも耳を傾けることとセットです。そのことを理解し、日常の業務においても主張と傾聴のバランスの取れた社員となり、周囲の信頼を得られます。
- ・ 日本人の特徴として議論を避ける傾向がありますが、議論をすることで第3の意見の創造が図られるということが理解でき、議論に対する意識が変わります。

### カリキュラム

---

#### 1. 主張型コミュニケーション

主張する姿勢と日本のコミュニケーション  
ディベートの目的と討論の円滑化  
実習『自己主張トレーニング』

#### 2. ディベートの基本的留意事項

ディベートのルール  
実習『ウォームアップディベート』  
ディベートに必要な表現力

#### 3. グループ対抗ディベート

論題別ディベート試合実施  
肯定・否定・判定に役割分担  
作戦タイム

#### 4. ディベートを業務に生かす

ディベートから得られるもの  
実習『仕事への活用方法を考える』  
毎日が説得の連続

## 16. 社内インストラクター養成研修

### 対象

---

- ・ 社内インストラクターを務める方
- ・ 外部（お客様向け講座、説明会など）で講師を務める方

### 狙い

---

本研修は、講師を担当する社員の不安を払拭し、安心と自信を提  
供することが目的です。「効果的に伝わるだろうか」「恥をかき  
たくない」「理解してもらえるだろうか」など、不安や疑問への  
対処法とスキルを提供いたします。講義内容を一方的に伝えるだ  
けの「アナウンサー型指導」ではなく、対象者の理解に応じて、  
柔軟に指導する「コーチ型指導」を目指します。

### 効果

---

- ・ 講義の基礎知識を学習し、相手にわからせることのスキルが  
習得できます。
- ・ 人前で話すことに慣れ、結果、あがりをコントロールするこ  
とができます。
- ・ 準備の仕方を理解し、実践の研修運営等で活かします。
- ・ 各自の課題を発見し、効果的な講義の実践に向けてレベルア  
ップできます。

### カリキュラム

---

#### 1. 講師に求められる役割と条件

社内インストラクターの強みと弱み  
講義内容と表現＋人柄  
実習『好印象につなげる人前で話す技術』

#### 2. インストラクションの準備

目的の明確化  
内容構成の基本と聴衆分析  
実習『わかりやすい資料準備』

#### 3. 伝える力を養う

講義とプレゼンテーションの違い  
内容から表現へ  
実習『模擬講義デモンストレーション』

#### 4. インストラクションスキル

気づかせるために必要なこと  
理解度が高まる研修の進め方  
講師としての動機付けと行動喚起を目指す

たった4つのポイントで効率的な会議に変わる！

# 17. 会議運営力向上研修

## 対象

---

- ・ 会議の進行役を担う機会の多い方
- ・ 効率的な議論や合意形成を図りたい方

## 狙い

---

重要な意思決定を行う際、その前提には、意見を調整する会議があります。しかし現状は「時間がかかる」「意見の收拾がつかない」「話が脱線する」など、様々なことが原因で、効率・効果的な会議運営できていません。本研修は、オリジナルメソッド『会議の4本柱』を中心に、効果的な運営方法を学びます。

## 効果

---

- ・ 実際の会議のシーンで「活かして成果を出す」手法を体験し、すぐに業務で実践していただけます。  
例）議論の見える化『板書活用術』『GROWモデル』など
- ・ 各自が体験してきた会議場面を引き合いに出しながら学習を進めることで、納得度合いを高め、やってみよう！という気になりやすくなります。

## カリキュラム

---

### 1. 会議の設計

会議の設定の仕方  
職場の会議における問題点とは？  
ダラダラ会議は仕組みで改善できる

### 2. 多様な意見の交わり方

効果的な意見交換  
司会者の役割とクセ、聞く／質問の意味  
意見を引き出す12の質問／参加者対応

### 3. 合意形成

納得いく結論の出し方  
上位目的を設定し、共有する  
会議での立ち往生を防ぐ

### 4. 構造化

意見を構造的に見える化する板書スキル  
構造化の6つのパターン  
模擬会議（総合ワーク）

## 18. 上司のためのコミュニケーション

### 対象

---

- ・ 中堅層
- ・ 新任リーダー層

### 狙い

---

部下の成長を支援し、強い組織をつくるのが管理職の役割です。時に厳しく叱り励まし、より高いレベルへ導くためには、部下と良好なコミュニケーションが築けていないと成功しませぬ。本研修では、管理職に求められるコミュニケーション領域の理解を深め、部下育成に必要なスキルを習得するのが狙いです。

### 効果

---

- ・ 上司と部下の関係は、ともに相手を必要とする相互関係であり、このことを認識した上で、互いの関係性をより強く、信頼し合う関係に発展すべく、行動が変わります。
- ・ 上司が発揮すべきリーダーシップは、説得力によって成り立っています。部下が自発的に行動するよう促していく技術が説得力と言えます。説得力の構造と技術を理解し、部下へのアプローチを変えられることができます。

### カリキュラム

---

#### 1. リーダーの役割と人間関係

“人”として部下に関わる  
リーダーのコミュニケーション能力  
実習『リーダー6大能力自己チェック』

#### 2. 部下の真意を引き出す

話を引き出し、部下の心を開かせる  
顕在化でなく、潜在的な部分を探る  
実習『部下の心を掴む話の聞き方』

#### 3. 部下の自発行動を促すステップ

実習『部下指導の失敗体験Ⅰ』  
各自の現実事例より、解説策の検討  
部下をその気にさせるポイント

#### 4. 総括実習

実習『部下指導の失敗体験Ⅱ』  
失敗体験Ⅰより、ロールプレイング実習へ  
良好な関係が強い組織を作る

# 19. モチベーション・マネジメント

## 対象

---

- ・ 部下のいる中堅、管理職層

## 狙い

---

組織を活性化し、業務効率や成果を高めるには、社員一人ひとりのやる気を引き出すことが必要です。そのために、部下育成を担う上司層が、個人やチームのモチベーションを向上させる手法を求め、積極的に仕事に取り組む組織風土を醸成することが求められます。本研修は、モチベーションを高めるコミュニケーションの取り方を中心に、アプローチ手法を学びます。

## 効果

---

- ・ 指示／命令で動かすのではなく、部下の自発意思を喚起させるための内発的動機付けアプローチを理解し、部下が自らやる気を起こすような働きかけを心掛けるようになります。
- ・ 部下育成の前提には、部下との良好なコミュニケーションが影響していることを強く認識し、日頃から進んで部下と関わろうとする意識が芽生えます。

## カリキュラム

---

### 1. 組織活性化とモチベーション

内発的要因と外発的要因

人の自発意思（内発的要因）を引き出す  
実習『外発的動機付けの脅威』

### 2. モチベーションを下げる要因

ついやってしまう“脅し”

ギブ博士の7つの態度

実習『事例研究－協力しない若手』

### 3. モチベーションを高める基本

実習『部下の話を聞く』

実習『モチベーションを高める発信』

「話す」「聞く」が根幹を支える

### 4. 支援的コミュニケーション

命令ではないアプローチ

リーダーシップとコミュニケーション



リーダーは部下・後輩を思いやることから全てが始まる！

## 20. 思いやりリーダーシップ研修

### 対象

---

- ・ 中堅－管理職層
- ・ 新任リーダー層

### 狙い

---

日本は元来、強い意思のもと、リーダーの考え方や価値観を貫き、部下を統率して引っ張っていく『強制型リーダーシップ』でした。しかし近年は、働く環境の変化が激しくなり、人材にも多様性が求められるようになり、日頃から部下とどのように関わるのか、という点を踏まえ、部下を支援する意識と行動を変えるための学習を行ってまいります。

### 効果

---

- ・ 部下と関わる際に必要な“思いやり”を、コミュニケーションの原則と聞き方・伝え方のスキルに分解して学びます。
- ・ 部下とは毎日関わっており、ついわかっているだろうと手を抜きがちなコミュニケーションを改善します。
- ・ 部下指導・育成の土台となる、「あの上司と仕事をしたい」という信頼と尊敬を手に入れることができます。

### カリキュラム

---

- |                   |                                                              |
|-------------------|--------------------------------------------------------------|
| 1. 思いやりリーダーシップとは  | 部下が上司に求めるもの<br>相手の価値観を大切にする働きかけ<br>実習『自分の価値基準で話している現実』       |
| 2. 部下に信頼される聞き方    | 聞き方で自己重要感を感じる部下<br>実習『聞き方の改善』<br>部下との会話・相談における聞き方            |
| 3. 部下に伝わりやすい話し方   | 聞かれ方を考えて話す<br>実習『説明トレーニング〇〇の必要性』<br>部下に伝えるときの工夫点             |
| 4. 思いやりリーダーシップの発揮 | 実習『部下指導で困った経験－現実事例』<br>部下の個性を知り、個別具体的な対応へ<br>実習『私の指導・育成の改善点』 |

## 21. ほめ方・叱り方研修

### 対象

---

- ・ 中堅層
- ・ 新任リーダー層

### 狙い

---

的確に伝え、いいタイミングでほめたり、叱ったりすることは、部下を育てる管理職の務めです。感情の抑制や照れ、「ほめる」と「おだてる」を混同することでうまくほめられなかったり、部下への変な遠慮や「叱る」と「怒る」の違いがわからずに叱れなかったり。こうした管理職の悩みを解決し、何をどのような方法でほめ、叱るかを学習します。

### 効果

---

- ・ 指導・育成の前提には、部下との良好なコミュニケーションが影響していることを強く認識、日頃から進んで部下と関わろうとする意識が芽生えます。結果として部下のやる気と自発意思を喚起し、良い行動の習慣化につながります。
- ・ ご自分の中で「なんのためにほめる（叱る）のか」の軸が明確になり、相手と状況に合わせて適切なほめ方・叱り方ができるようになります。

### カリキュラム

---

- |                   |                                                                 |
|-------------------|-----------------------------------------------------------------|
| 1. 能力を引き出すほめ方・叱り方 | 上司と部下をめぐるコミュニケーション<br>実習『ほめる・叱るを支える聞き方』<br>部下に信頼される聞き方のポイント     |
| 2. 叱るを理解する        | 叱るを巡る傾向と目的／叱るための伝え方<br>実習『叱られて感謝できる人は誰？』<br>実習『困った部下の叱り方ーケース事例』 |
| 3. ほめ方で部下が変わる     | ほめることの目的／やる気と自発意思喚起<br>実習『ほめ言葉の活用』<br>上手なほめ方／褒める基準は部下の行動        |
| 4. 総括トレーニング       | 実習『総合ロールプレイング』<br>ケース事例より、ほめ方・叱り方のポイントを検証                       |

## 22. 女性活躍イキイキ推進研修

### 対象

---

- ・ 女性社員
  - ・ 管理職候補者、次世代を担う若手女性社員など
- ※ 男性社員と一緒に参加することはおすすめいたしません

### 狙い

---

女性視点での企画、きめ細やかな事業展開は重要であり、その実現のためには女性の活躍が欠かせません。しかし、現場で働く女性たちはさまざまな不安や悩みを抱えています。本研修では、女性社員に期待される役割を理解し、自分自身の能力向上と、管理職昇任へのモチベーションを上げることを目指します。

### 効果

---

- ・ 女性管理職としての経験のある講師が、ロールモデルとして自らの経験を通して研修を行います。自身の能力、仕事を続けることへの意欲や意識の保ち方、周囲のサポートを引き出す環境作りなど、障害となる事柄に対して、どのような取り組みをすべきか、学習を通じて気付きを得られます。

### カリキュラム

---

- |                   |                                                            |
|-------------------|------------------------------------------------------------|
| 1. 仕事もさらにイキイキとする  | 女性の強みを行かした働き方を目指す<br>実習『チームで協力するワーク』<br>組織で働くことの意義とあるべき姿とは |
| 2. 仕事の質と働きやすさを高める | 女性管理職の役割とリーダーシップ<br>実習『受容・共感を高める聞き方』<br>聞くことが相手に与える影響力を考える |
| 3. 女性リーダーとしての伝え方  | 言い難いことがいいやすくなる伝え方<br>実習『相手に上手く伝える』<br>どうしたらわかってもらえるかを考える   |
| 4. これからをイキイキと働くため | 実習『イキイキ働くための検討討議』<br>働く上で障害や不安に思うことは？<br>ライフワークバランスを見直す    |

## 23. ライフプランセミナー

### 対象

---

- ・ 50－60代社員

### 狙い

---

定年が視野に入ってくるこの世代は、組織の中で培ってきた能力を今後どう生かしていくかを考える時期です。また一方で、新しい人生へのチャレンジが必要にもなってくる時期です。この時期に、これまでの人生を振り返りながら、新しい自己の可能性を探索し、今後の人生設計を考えていきます。

### 効果

---

第2のキャリアの見つけ方、今後の10年・20年後の目標やゴールが定まります。その結果、今から始める行動が明確になり、充実したライフキャリアを実現することにつながります。

### カリキュラム

---

#### 1. 自分史を語る

楽しみながら作る自分史「ライフラインチャート」を使って、これまでの自分を振り返る

#### 2. セカンドライフへの準備

今後の人生を生き生きと過ごすために、自分の進めべき方向性を確認します

#### 3. 新しい自分づくり

今後の人生目標「ライフプラン」を作成し、自分が目指すべきプランを検討します

#### 4. 再雇用で役立つスキル

働く立場が変われば、人との関わり方も変わる。良質なコミュニケーションスキルを習得します

## 24. 職場コミュニケーション研修

### 対象

---

- ・ 部門の中堅リーダー層及び管理職層

### 狙い

---

昨今、メンタルに不調をきたして長期療養する社員が少なくありません。若手はストレス耐性に弱く、管理職も業務量の多さや人を使うことへのプレッシャーなどがあり、常に誰もがメンタル不全に陥る危険性があります。本研修では、メンタル不全の予防のために最も大切な職場コミュニケーションを振り返り、メンタル不全を生まない職場作りに貢献します。

### 効果

---

- ・ 普段の何気ない言動が、知らぬ間にハラスメントになっているかもしれないことに気づき、部下・後輩へのアプローチが変わります。
- ・ 研修前に職場の現状調査（アンケート）を実施します。研修では結果に対する検討を、終了後には職場内で共有を図り、職場活性化に向けた取り組みを実践するようになります。

### カリキュラム

---

#### 1. ストレス時代と職場活性化

組織内コミュニケーションの基盤  
実習『コミュニケーションのタイプ診断』  
実習『相互尊重と共感力を高める聞き方』

#### 2. 職場の人間関係

実習『職場の人間関係アンケート』  
集団結果を踏まえ、問題傾向を探る  
職場コミュニケーションの必要性

#### 3. 関係の「質」を高める雑談

実習『関係を深める雑談』  
雑談で陥りやすい傾向  
相手と話が弾むポイント

#### 4. 表現を変換する

実習『ケーススタディ』  
ポジティブ表現への変換と見方・考え方  
伝え方のレベルアップ

## 25. 若手社員のメンタル強化支援

### 対象

---

- ・ 中堅層、管理職層

### 狙い

---

時代背景が変われば、職場で管理職に求められる部下との関わり方も変わります。世代も経験も違う考え方のギャップのある中で、どのようにしたら部下のモチベーションを高め、望ましい成果を上げてもらえるのか、具体的な手法を学びます。

### 効果

---

- ・ 部下のモチベーションが高まり、自発的な行動を促すことにつながります。
- ・ 職場内コミュニケーションが活性化され、マネジメントがよりスムーズに図れます。

### カリキュラム

---

#### 1. 今どきの若者を理解する

今どきの若者の特性を知り、ジェネレーションギャップを理解します

#### 2. メンタルを強化する指導法

メンタル強くする「良いとらえ方」について理解し、相手がプラスに感じるための上司としての働きかけを学びます

#### 3. メンタル強化のスキルを磨く

部下が育つ具体的な手法として、話す、聞く、伝える、ほめる、叱る等の手法を実習を通じて体験します

#### 4. まとめと振り返り

研修後、部下との接点をどのように心掛けるか、実際の部下を想像して、まとめていきます

## 26. ハラスメント研修

### 対象

---

- ・ 一般社員（リーダー層、管理職層を除く）

### 狙い

---

ハラスメント（パワハラ・セクハラ・モラハラなど）についての正しい知識を習得していただき、組織リスク、防止策等について理解し、実践することを目的に実施いたします。また、本研修は参加者がハラスメントに対する予防と防止策構築、また実際に起きた時の解決への手順を実務レベルで実施できることを目的とします。

### 効果

---

- ・ 本プログラムでは、ハラスメントの基本知識や問題解決への対応を習得していただくことにより、ハラスメントを未然に防止し、風通しの良い組織風土づくりを保持していただけます。

### カリキュラム

---

- |                   |                                                              |
|-------------------|--------------------------------------------------------------|
| 1. ハラスメントの現状を理解する | 数字で見るハラスメント実態調査<br>労働問題になってきたハラスメント<br>判例から見る、問われた言動と判決      |
| 2. 被害者や組織に与える影響   | 被害に遭遇した人の気持ちを考えてみる<br>被害には2つの側面がある                           |
| 3. パワーハラスメントとは    | パワハラ4つのタイプと3つのゾーン<br>パワハラを起こさないための留意点<br>実習『アサーション度チェック』     |
| 4. パワーハラスメント防止    | 実習『自職場で起こりうるハラスメント』<br>実習『問題解決のためにできることとは』<br>ハラスメントを受けたときには |

## 27. ハラスメント相談員研修

### 対象

---

- ・ ハラスメント相談を担当する部署
- ・ 労務担当、管理職など

### 狙い

---

ハラスメント被害者からの相談に対して、適切に対応し、問題を正確に把握し、ハラスメント問題の根本的な解決に導く実践力を習得します。

### 効果

---

- ・ 2020年4月以降の順次法制化に向けた、職場内相談体制構築に役立ちます。
- ・ 担当講師は、産業カウンセラーとして多数のハラスメント内部・外部相談を実施してきました。実務者ならではの実績と知見から、事例に対応した実践的な相談対応を学びます。

### カリキュラム

---

#### 1. 法制化に備える基本知識

ハラスメントの最新動向を踏まえたうえで、相談体制づくりの基本知識を身につけます

#### 2. 相談の具体的な手法を学ぶ

カウンセリングスキルを使って、「話し方」「聞き方」の具体的な手法を学びます

#### 3. 実践 ハラスメント事例

ハラスメント事例に基づき、各場面（通知・調整・調停・調査）における体験実習を行います

#### 4. まとめと振り返り

学んだことを職場にどう還元するかを考え、実践すべき行動策を発表します



## 28. メンタルヘルス（セルフケア）

### 対象

---

- ・一般社員（リーダー層、管理職層を除く）

### 狙い

---

本研修は、自分の体調や心の状態をしっかりと把握して、心身ともに良い状態を保つことを目的に実施します。どこまでが耐えられるストレスなのか、どこからが耐えられないストレスなのか。耐えられない時に、どのように対処すれば、メンタル不調を防げるのかを知り、自分の健康を自分で守るスキルを身につけます。

### 効果

---

- ・職場や日常におけるストレス負荷を積極的に軽減、解消する手法を知ることによって、心の安定を保ち、やりがいを持って仕事に取り組むことが可能となります。
- ・メンタル不調に実際になった場合、どのように対処すれば良いのかを早い段階で気づき、適切なケアをすることにより、深刻なメンタル不調になることを防止できます。

### カリキュラム

---

#### 1. メンタルヘルスの現状

職場ストレス問題の現状を考える  
実習『職場ではどんなストレスがある？』

#### 2. ストレスとは何か

ストレスとメンタル不調の関係  
ストレス反応のサイン  
実習『日常生活からストレス度を図る』

#### 3. ストレスへの対処・軽減

あなたのストレス対処法は？  
ストレスコーピングの種類  
実習『あなたのストレス解消法は？』

#### 4. 職場コミュニケーション

日常のコミュニケーションの取り組みは？  
聞く・話すことが心理に与える影響  
実習『職場を気持ちよくするための働き』

## 29. メンタルヘルス（ラインケア）

### 対象

---

- ・リーダー層、管理職層

### 狙い

---

職場のメンタルヘルス対策では、“ラインによるケア”、つまり管理職（＝ライン）によるケアが最も重視されています。メンタル疾患の早期発見・早期対応を実現するために、メンタルヘルスに関する正しい認識と対応方法を知り、管理職として率先的に職場のメンタルヘルスを全体に浸透させることを目的に実施します。

### 効果

---

- ・メンタルヘルス対策に取り組むうえで悩ましい問題である部下の休職対応や、職場復帰支援や最近話題の新型うつ事例も取り上げ、より実践的な取り組み方を学びます。
- ・メンタルヘルス対策は、個々人が正しい知識を持って心の健康を保つことはもちろん、組織全体で心の問題を個々人に抱え込ませない職場作りを推進できます。

### カリキュラム

---

#### 1. メンタルヘルスの必要性

メンタルヘルス問題の深刻な背景  
企業の社会的責任とメンタルヘルス  
安全配慮義務

#### 2. メンタルヘルスの基礎知識

4つのケアを推進する  
ストレス要因とストレス反応とは  
セルフケアとラインケア

#### 3. メンタル不調の早期発見と予防

管理職の役割  
ストレス要因の疾患／うつ症状者への対処  
実習『部下とのより良い関係構築へ』

#### 4. 復帰支援

職場復帰支援の流れとステップ  
職場復帰におけるラインとスタッフの役割  
実習『職場で実践するメンタルヘルス対策』

仕事への関わりを軸に、変化に対応しながら、自身の成長のための道を見出す！

## 30. キャリアデザイン研修

### 対象

---

- ・ 20－50代社員（各階層別に実施）

### 狙い

---

自分らしく、いきいきと充実した人生を送るために、過去から現在までの自分自身を振り返り、今後進むであろうキャリアを明確にする。

### 効果

---

- ・ 今後、取り組んでいくことや目標が明確になり、仕事や日常生活のモチベーションが上がります。

### カリキュラム

---

#### 1. 自己の棚卸し

ライフラインチャートでこれまでのキャリアを振り返り、自己理解、自己分析を深めます

#### 2. これからの働き方をデザイン

キャリア理論の考え方から、各階層別の課題をクリアにして、個人のニーズをとらえた働き方をデザインします

#### 3. 今後のキャリアの方策

自分自身を客観的に捉え、短期的・中期的な目標をキャリアプランに反映します

#### 4. まとめと振り返り

キャリアとライフを充実させる女性としての働き方をイメージさせる！

## 31. 女性向けキャリアデザイン研修

### 対象

---

- ・ 20 - 50代の女性

※男性社員の参加はおすすめいたしません

### 狙い

---

女性社員が、職場やプライベートの様々なライフイベントなどの転機を見据えて、自分らしく生き生きと働き続けるための主体的なキャリアづくりを目指します。

### 効果

---

- ・ 日常ではなかなか気づけない自分の持ち味や仕事観を再確認し、自分の働く軸になるキャリア開発に積極的に取り組むモチベーションが向上します。

### カリキュラム

---

#### 1. 職務の棚卸し

自らのキャリア（経験、強味）を振り返り、今後の自身のキャリアの方向性のイメージを把握します

#### 2. 女性ならではの課題の整理

ワークショップをとおして、自分自身を客観的にみて、自己理解を深め、キャリア形成に生かします

#### 3. ライフプランをつくる

今後の自身のワークライフバランスの視点に立ったキャリアを考え、ライフプランを作成します

#### 4. まとめと振り返り

## 32. キャリアカウンセリング研修

### 対象

---

- ・ 中堅及び管理職

### 狙い

---

社員のキャリア形成のためのキャリアカウンセリングスキル向上（職場内面談担当者向け導入レベル）を目指します。

### 効果

---

- ・ 部下や相談者の自己理解が深まり、気づき、納得感を得られて、より良い行動変容へのモチベーションが向上します。

### カリキュラム

---

- |                   |                                             |
|-------------------|---------------------------------------------|
| 1. キャリアカウンセリングとは  | キャリアカウンセリングの意味や意義を唱えます                      |
| 2. キャリアカウンセリングの手法 | キャリアカウンセリングを行う際のフローと具体的な手法を学びます             |
| 3. 実践キャリアカウンセリング  | キャリアカウンセリング技法を使い、ロールプレイング演習にて現場ですぐ使えるようにします |
| 4. まとめと振り返り       |                                             |

## 33. カウンセリングマインド研修

### 対象

---

- ・ 中堅層以上

### 狙い

---

相手の話を丁寧に聞くことで、相手が自らの意思決定するため  
に何が課題となっているのかを考えてもらい、どうすればよい  
かの自己解決に向けた支援をするためには、「傾聴」「受容」  
「共感」といったコミュニケーションスキルが必要不可欠です。  
本研修では、相手の自己解決に導くため、支援者としての聞く際  
の対応スキルを学びます。

### 効果

---

- ・ 支援者としてのコミュニケーション「傾聴」「受容」「共感」の必要性を理解し、周囲のモチベーション向上に役立ちます。
- ・ 普段、自分では意識することがない「聞く」ことについて客観的に振り返えることで、日常、自分がとっているコミュニケーションの問題・課題に気づくことができます。

### カリキュラム

---

- |                   |                                                         |
|-------------------|---------------------------------------------------------|
| 1. 専門職のコミュニケーション  | コミュニケーション不足が起因する事象<br>コミュニケーションに相手あり<br>実習『伝達ゲーム』       |
| 2. カウンセリングマインドの考え | 支援者としての関わり方<br>実習『傾聴トレーニング』<br>実習『コミュニケーション環境討議』        |
| 3. モチベーションを高める関わり | 外発動機付けと内発的動機付けの違い<br>連携、承認、選択のモチベーション<br>実習『場面別アプローチ実践』 |
| 4. 支援的コミュニケーション総括 | 働き方改革との関連性<br>伝えるスキルの向上も目指す                             |

「お客様の声」を聞き、接客対応の効果を上げる！

## 34. お客様満足度向上プログラム

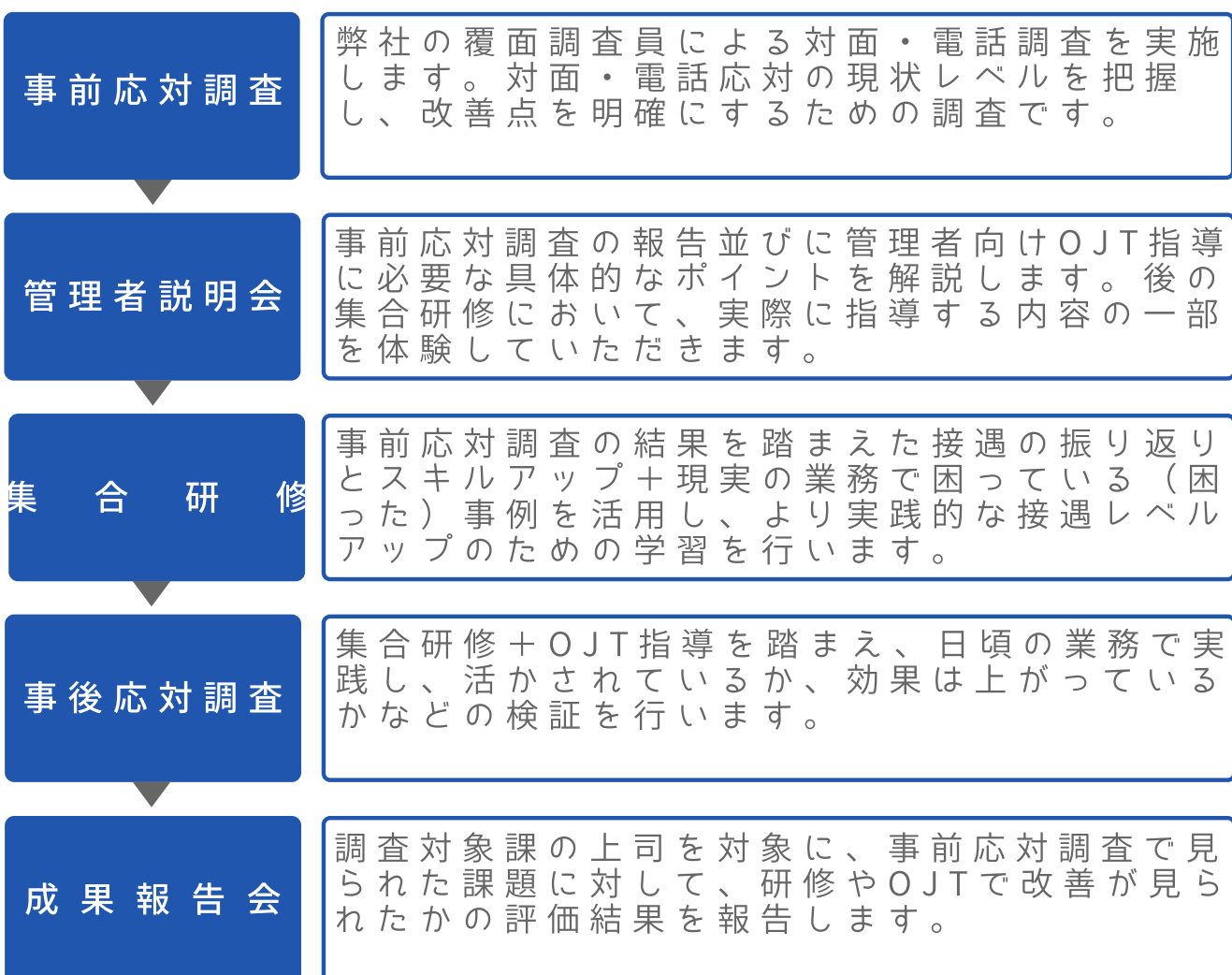
### 対象

- ・ お客様接点の多い部署単位

### 狙い

より一層充実したサービスを展開するためには、接遇を集合研修で行うだけでなく、現実の問題点に目を向け、改善すべき対応を発見し、修正を繰り返すという取り組みが重要です。またそれを評価し、継続していく仕組みづくりも必要です。本企画は、対応品質の調査・分析、現場指導、継続の仕組みづくりなど、お客様対応の質的レベルアップを図ります。

### 内容



# 講演会（各種セミナー）

話し方研究所では、コミュニケーションに関する各種講演会（セミナー）に講師をご派遣しております。

## 【基本条件】

標準の講演時間は、90分です

講演は弊社トップクラスの講師が担当いたします

人数によって料金が変わることはありません

### 講演会 実施テーマ例

聞き方で人生が変わる

親しみと信頼を得るコミュニケーション

人の心をとらえるコミュニケーション

子供と良い関係を作るコミュニケーション

働きやすい職場を作るコミュニケーション

職場コミュニケーションと安全意識

部下が育つ話し方ー部下との信頼関係

管理者のコミュニケーション・センス

怒るー怒るのも大事なコミュニケーション

伝え方の技術を学びー伝えるから伝わるへ

どうすれば人は動くのか

など他多数





# 個人向け講座

話し方研究所は個人の方を対象にした、「話し方・コミュニケーション講座」を開催しております。

話し方研究所講師陣による少人数制の実習中心の参加型セミナーです。目的別に「話し方・聞き方」の基本とコツを講義と実習を通じて学びます。

体験コース、基礎コース（人間関係、スピーチ、説明力、説得、プレゼンテーション）の全6コースをご用意しております。

詳しい講座内容や開催スケジュールは、次ページ以降の「講座別パンフレット」もしくは弊社ホームページの「個人向けセミナー」をご覧ください。

## < 講座風景写真 >





# 人間関係コース

誰とでもすぐ良い雰囲気を作れて  
相手の心を開かせる会話術！

## 講座概要

年齢、職業、職位に関係なく、話す・聞くの会話を楽しむ！  
人間関係こそが最強のビジネススキルになる！

会話とは取り留めの無い話を気軽にすることであり、普段何気なく行っているコミュニケーションです。しかし昨今は、何気ない会話が苦手なビジネスパーソンが増えています。

その原因の一つに、SNS等による非対面のコミュニケーションが急激に発達したことなどが上げられます。便利にコミュニケーションが取れるようになった一方で、大事な局面では、必ず顔と顔をつき合わせたやりとりが存在します。

目の前の相手とのやりとりがなかなかうまく弾まず「気まずい時間」と思っていたことも、「心地よい瞬間」に感じるようになったら、うれしくありませんか？

ほんのちょっとした時間の、何気ない会話ができるようになるだけで、人づき合いに対する苦手意識はなくなり、コミュニケーション能力も高まります！

本講座はあなたの好感度も確実にアップし、良好な人間関係構築のためのお手伝いをします！

問い合わせ 受付時間：平日9時～17時 担当窓口：営業部

TEL. 03-5649-0874 MAIL. [info@cns.hanashikata.co.jp](mailto:info@cns.hanashikata.co.jp)  
URL. <https://www.hanashikata.co.jp>



# スピーチコース

もう緊張やアガリも怖くない！  
苦手意識も克服するスピーチ術！

## 講座概要

スピーチが上達する5つのステップを体感し、  
自分らしく魅力的に話すスキルを身につける！

自己紹介のような短いものから、結婚式の祝辞、プレゼンテーションのような大がかりなものまで、人前で話す機会は数多くあります。せっかく人前で話すのであれば、自分の伝えたいことが相手に伝わり、なおかつ、相手に影響力のあるスピーチをしたいものです。

ただ現状は、

「緊張して上がってしまい、頭が真っ白になる」  
「そもそも人前に出ることが嫌だし、目立ちたくない」  
「前の人が話した内容をそのまま自分に当てはめて話す」  
など苦手意識を抱いている方が多くいらっしゃいます。

本講座は、人前で上がらず、堂々とした態度で、相手に影響を与えるスピーチができるよう、成功のコツをお伝えします。

学びを通じて、『スピーチは誰でも上達できる！』を体感いただくためのお手伝いをします！

問い合わせ 受付時間：平日9時～17時 担当窓口：営業部

TEL. 03-5649-0874 MAIL. [info@cns.hanashikata.co.jp](mailto:info@cns.hanashikata.co.jp)  
URL. <https://www.hanashikata.co.jp>



# 説明力コース



あなたの話し方が変われば  
「仕事ができる人」になる！

## 講座概要

仕事の成果のカギを握っているのは、「話し方」にある！  
すぐに使える！誰でもわかりやすく話せるテクニックを伝授！

皆さんは「仕事ができる人の話し方」と聞いて、どのようなイメージを持たれるでしょうか？— どんな複雑なことでも知的に論理立てて説明ができる人、あるいは、「誰にでもわかりやすく」難しいことを簡単に解説できる人。双方どちらとも大切な考え方です。

しかし最も大切なことは、話を聞いている相手に意図したことが伝わり、理解をしてくれたかが必要です。「伝えた」ではなく、「伝わった」かどうか、説明の評価を決めています。

上司に業務の報告をする際、「で、結局何が言いたいのか？」と言われたり、部下・後輩に仕事を頼んだら、意図したものとは違うものが上がってきたり、メールをしたら「どういうことですか？」と質問の電話がかかってきたりと、相手に自分の意図が伝わらず困ったことはありませんか？

本講座は「相手に伝わりやすい」説明の仕方を「実践的・具体的・すぐに実行できる」の三拍子で、皆様の説明能力を高めるためのお手伝いをします！

問い合わせ 受付時間：平日9時～17時 担当窓口：営業部

TEL. 03-5649-0874 MAIL. [info@cns.hanashikata.co.jp](mailto:info@cns.hanashikata.co.jp)  
URL. <https://www.hanashikata.co.jp>





# 説得コース



相手が心に決める瞬間へ働きかけ  
自発的な行動を促す説得術！

## 講座概要

全ての説得は「NO」から始まる。相手の真意を引き出し、  
「YES！」を引き出す説得コミュニケーション！

説得が思うようにうまくいかないと思うのは、誰でも経験することでしょう。ついつい自分の思いに相手を従わせようと躍起になり、うまくいかないことを「話のわからない奴だな」などと、相手のせいにしてしまうことがあります。

説得は、相手に対してどんな働きかけをすればいいのか、この問いに対する追求で説得の成否を左右します。これを説得点の発見と言っています。説得点を見つけ出し、焦点を合わせて話せば、説得は急速的に進展します。自分が思う最大のメリットを強調したとしても、相手の説得点にかすりもしなければ、空振りに終わるのです。

本講座では、説得における基本的な考え方から、「断りにくい状況作り」「駆け引き上手のためのポイント」など、実際に活用できるスキルを提供し、短期間での説得力向上のためのお手伝いをします！

問い合わせ 受付時間：平日9時～17時 担当窓口：営業部

TEL. 03-5649-0874 MAIL. [info@cns.hanashikata.co.jp](mailto:info@cns.hanashikata.co.jp)  
URL. <https://www.hanashikata.co.jp>



# プレゼンテーションコース



聞いている人の心を掴み、動かす  
魅力的なプレゼンテーションへ！

## 講座概要

失敗を恐れて無難にこなしてしまうプレゼンテーションよりも  
成功のためにチャレンジするプレゼンターを目指す！

いまやプレゼンテーションは、誰にとっても身近なもの、必要なスキルとなってきました。一時は、営業がお客様に売り込むためのスキルのようなイメージがありましたが、現実が変わってきました。年齢・性別・職種・役職など問わず、誰もがいつプレゼンテーションを担当する機会が訪れるかもしれない状況にあります。

プレゼンテーションの重要性についての認識は広く浸透してきてはいるものの、

「そもそもプレゼンテーションは苦手」

「資料は何とかなるけど、それを上手く表現できない」

「上手くいったと思ったら、全然ダメだった」

「人前で話すのが苦手なので、できればかわってほしい」

など、不安や悩みの声は絶えません。

本講座では、「自分がよりよくなるための学習機会」すなわち、徹底的なプレゼントレーニングとフィードバックを繰り返し、短時間で上達するためのお手伝いをします！

## 問い合わせ

受付時間：平日9時～17時 担当窓口：営業部

TEL. 03-5649-0874 MAIL. [info@cns.hanashikata.co.jp](mailto:info@cns.hanashikata.co.jp)

URL. <https://www.hanashikata.co.jp>

# 研修企画から終了まで

弊社の研修を実施いただく場合の標準的な流れを掲載いたします。  
ご不明な点等ございましたら、弊社での見積り依頼や実施の有無にかかわらず、いつでもお気軽にお問合せください。

## ステップ 1 研修企画⇒見積り依頼

以下の点を参考に研修を企画の上、見積りをご依頼ください

- |                                      |                                 |
|--------------------------------------|---------------------------------|
| <input type="checkbox"/> 研修名         | <input type="checkbox"/> 対象者・人数 |
| <input type="checkbox"/> 研修を企画する背景   | <input type="checkbox"/> 研修内容   |
| <input type="checkbox"/> 研修の狙い       | <input type="checkbox"/> 予算     |
| <input type="checkbox"/> 研修期間（日数／時間） |                                 |

## ステップ 2 プログラム企画案の検討⇒ご発注

### 検討

お客様のご要望をもとに、プログラム企画案・見積書を作成してお送りします。  
ご検討の上、下記の仕様内容を確定願います。

- |                                      |     |                                 |
|--------------------------------------|-----|---------------------------------|
| <input type="checkbox"/> 研修名         | ・・・ | <input type="checkbox"/> 対象者・人数 |
| <input type="checkbox"/> 研修目的        | ・・・ | <input type="checkbox"/> 具体的な内容 |
| <input type="checkbox"/> 研修期間（日数／時間） | ・・・ | <input type="checkbox"/> 会場     |

### 確定

仕様に従い、最終見積書をお送りします。最終見積書と合わせて、以下の諸条件をご確認いただき、発注の手続きをお願いいたします。

- |                                        |                  |
|----------------------------------------|------------------|
| <input type="checkbox"/> 教材            | 製本テキスト及び簡易資料の有／無 |
| <input type="checkbox"/> 宿泊及び交通        | 手配の有／無           |
| <input type="checkbox"/> 業務委託契約書       | 提出の有／無           |
| <input type="checkbox"/> 業務委託完了届／実施報告書 | 提出の有／無           |

## ステップ 3 ご準備⇒研修実施

ご準備いただきたい備品等を記載したリストをお送りします。リストをご覧いただき、会場設営等の準備をお願いいたします。以下は代表的な項目です。

- |                                       |                                            |
|---------------------------------------|--------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> 受講者名簿の作成     | <input type="checkbox"/> マイク（ピンマイク）        |
| <input type="checkbox"/> 座席表の準備       | <input type="checkbox"/> ビデオ機材及びモニターの準備    |
| <input type="checkbox"/> 教材・資料のコピー    | <input type="checkbox"/> 名札（卓上or首から提げるタイプ） |
| <input type="checkbox"/> 会場備品（PC・白板等） | <input type="checkbox"/> 事前課題の案内           |

## ステップ 4 実施後

- ・弊社より、ご請求書をお送りします。記載された期日までに指定口座へ料金のお振り込みをお願いいたします。
- ・後日、研修実施報告書をお送りいたします。
- ・記入済みアンケートは、PDFデータ等にて、弊社担当までお送りください。

# 主な講師陣

弊社講師陣はすべて完全自社育成しております。創設以来35年以上にわたり養成してきたインストラクター数は150名を超えます。

また、講師が主体となって設立した講師会においては、日々の研鑽や研修事例の共有など、講師のスキルアップ強化に努めております



(株)話し方研究所

創業会長 福田 健



(株)話し方研究所

社長 福田 賢司



櫻井 弘



大堀 英明



島野 浩二



新井 均



長崎 真紀子



小島 健二



法林 孝子



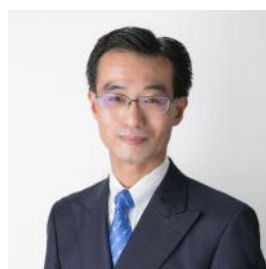
東 則行



平田 裕之



武島 洋子



菊池 雅彦



保井 亜矢子



相沢 浩美



橋本 秀雄



吉武 治美



内谷 佐和子



# 著作物一覧

書籍、雑誌連載、社内報、メールマガジンの執筆等、多数の執筆実績がございます。出版書籍数は300冊以上超えて、現在も更新中。

シリーズ累計 **100万部突破** 9割シリーズ！



## <執筆実績一覧>

| 書籍名                                                                                                       | 著者                                   | 出版社                                         |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|---------------------------------------------|
| ● 聞き方・傾聴<br>人生は聞く力で9割割り決まる<br>上手な「聞き方・話し方」の技術<br>好かれて尊敬されるあの人の聞き方・話し方<br>“聞き上手”33のテクニック                   | 福田 健<br>福田 健<br>福田 賢司<br>櫻井 弘        | 経済界<br>ダイヤモンド社<br>アスカ・エフ・プロダクツ<br>産業能率大学出版部 |
| ● マナー<br>嫌われる敬語好かれるためタメ語<br>上手な電話対応が面白いほどできる本                                                             | 内山 辰美<br>櫻井 弘                        | 中経出版<br>中継出版                                |
| ● 説明力強化<br>すぐできる！わかりやすい説明の仕方<br>わかりやすい！と言われる「説明」の技術                                                       | 櫻井 弘<br>内山 辰美                        | 日本能率協会マネジメント<br>あさ出版                        |
| ● プレゼンテーション<br>プレゼンの上手な話し方<br>話し方超整理法                                                                     | 福田 健<br>山本 昭生                        | ダイヤモンド社<br>日本実業出版社                          |
| ● 折衝・交渉力<br>必ずYESと言われる説得のコツ<br>たった20秒！“あッ”という間の説得術<br>「交渉力」を鍛える本                                          | 福田 健<br>福田 賢司<br>福田 健                | 日本実業出版社<br>アーク出版<br>三笠書房                    |
| ● クレーム対応<br>好感度が300%UPする「謝り方」                                                                             | 福田 健                                 | 経済界                                         |
| ● 部下指導・育成<br>部下を伸ばす「ほめ方」「叱り方」の技術<br>部下が育つ「話し方」<br>職場は話し方で9割変わる<br>「人の心を動かす」話し方<br>「この人なら！」と部下がついてくる話し方の極意 | 福田 健<br>福田 健<br>福田 健<br>福田 健<br>福田 健 | 大和出版<br>日経BP社<br>経済界<br>三笠書房<br>東洋経済新報社     |
| ● 職場コミュニケーション<br>「頼めない」「断れない」人が必ずうまくいく話し方<br>今より10倍いい人間関係をつくる「話し方」<br>上手な話し方が面白いほど身につく本<br>できる人の相談する技術    | 福田 健<br>櫻井 弘<br>櫻井 弘<br>福田 健         | 大和出版<br>イースト・プレス<br>中経出版<br>角川書店            |

# 会社概要

商 号 株式会社 話し方研究所

設 立 1983年1月1日

資本金 1,000万円

代表者 福田 賢司



所在地 〒103-0012 東京都中央区日本橋堀留町1-10-16  
第8センタープラザ7階

連絡先 TEL.03-5649-0874 FAX.03-5649-1874

メー ル info@cns.hanashikata.co.jp

U R L https://hanashikata.co.jp

事 業 人間社会の「土台」である、人とのつながりをつくるコミュニケーションの原理・原則を確立し、コミュニケーション能力の強化・向上を図るための指導・啓蒙にあたっています

- 民間・法人向け人材研修事業
- 行政・団体向け職員研修事業
- セミナー・講演会講師派遣事業
- 個人向け講座事業
- コミュニケーション研究・開発事業
- その他 執筆 著作等

# Communication Program Guide 2021-2022

最新情報はホームページをご覧ください

話し方研究所

検索

