



## 令和5年度 研修概要

---

# 目次

## <新人推奨>

- 新入社員研修会 ..... 3
- 新人住宅販売業務スタートアップ研修 ..... 5
- 契約法務／コンプライアンス入門研修 ..... 7
- 営業コミュニケーション基礎研修 ..... 9
- 新人・若手の可能性を引き出すキャリアフォローアップ研修 ..... 11
- ブラッシュアップ接客接遇ビジネスマナー研修 ..... 13
- 新入社員研修 2（基本行動定着研修） ..... 15
- 電話応対研修（新入社員向け） ..... 17
- クレーム対応基礎研修 ..... 19
- 新人自立研修 ..... 21

## <リーダーシップ>

- 一人前社員になるための目標管理&問題解決研修 ..... 23
- 周囲を動かすためのリーダーシップ研修 ..... 25
- 会社の未来を創るチェンジリーダー研修 ..... 27

## <組織運営／部下育成>

- 部下は上司で変わる！人財を活かす部下育成研修 ..... 29
- 評価面談考課者研修 ..... 31
- 新人教育担当者としての OJT のやり方研修 ..... 33
- チーム力を高めるコーチング研修 ..... 35
- 組織変革のためのメンバー支援力育成研修 ..... 37

## <コミュニケーション>

- 声から前向きさと好印象を手に入れる心理学分析と発声の実践力研修 ..... 39
- お笑い芸人から得るチーム力アップの技 ..... 41
- 伝わる！響く！プレゼンテーション基礎研修 ..... 43
- 伝わる！響く！プレゼンテーション実践研修 ..... 45
- お笑い芸人から得るコミュニケーション術 ..... 47
- もっと楽に！もっと楽しく！自分らしく！とらえ方・伝え方研修 ..... 49

#### <いまさら聞けない！シリーズ>

- 接客接遇ビジネスマナー研修① ..... 51
- 接客接遇ビジネスマナー研修② ..... 53
- ほう・れん・そう研修 ..... 55
- 冠婚葬祭マナー・テーブルマナー研修 ..... 57
- 電話応対研修 ..... 59
- クレーム応対研修 ..... 61

#### <業界知識>

- 基礎実務研修会 ..... 63
- 公正競争規約研修会 ..... 64
- 不動産業務研修会 ..... 65

#### <営業／マーケティング>

- 営業コミュニケーション実践研修 ..... 66
- 営業コミュニケーション強化研修 ..... 68
- 電話営業（テレアポ）研修 ..... 70
- オンライン営業研修 ..... 72
- DX 対応 住宅マーケティング基礎研修 ..... 74

#### <メンタルヘルス>

- メンタルヘルスケア研修 ..... 76

#### <ビジネス計数>

- 仕事の数字の見方研修 営業担当向け／一般社員向け ..... 78
- 住宅ローン基礎研修 ..... 80
- 財務諸表の読み方研修 ..... 81

#### <コンプライアンス／契約法務>

- コンプライアンス基礎研修 ..... 83
- 契約書の読み方研修 ..... 85
- リスクマネジメント研修（契約法務編） ..... 86
- リスクマネジメント研修（コンプライアンス編） ..... 88

---

# 新入社員研修会（1日研修）

対象者：不動産・住宅・建設業界に初めて入社する新入社員

## 概要

社会人としてデビューする新入社員の皆様、この業界で初めて働く新入社員の皆様が、働くことに誇りを持ち、積極的に業務に取り組む心構えと、社会人として働くためのビジネスマナーを学びます。宅地建物取引士でもある、プロフェッショナル接客接遇ビジネスマナー講師が、いかなる場面でも対応できるような実践的なビジネスマナーを身に付けられるよう、「型」を教えるのではなく「なぜ必要か」本質から理解を深める内容で、それぞれのビジネスシーンにおいて、すぐに活用していただけます。社内外でのコミュニケーションを円滑にし、信頼されるビジネスパーソンを育成します。

## 目的

- ・社会人としての心構え
- ・社会人としての基本動作・ビジネスマナー等を習得する

## 期待できる成果

- ・新入社員の育成
- ・コミュニケーションの円滑化

## 学習項目

- ・学生と社会人の相違
- ・仕事に臨む心構え
- ・ビジネスマナーの基本
- ・ビジネス基本動作
- ・発声・滑舌の基礎・話し方 等

## 主な演習例

- ・挨拶
- ・名刺交換
- ・来客対応
- ・電話対応
- ・報・連・相
- ・敬語
- ・マネジメントサイクル（PDCA）
- ・立ち居振舞い・所作
- ・傾聴 等

**研修スケジュール** ※内容を一部変更する場合がございます

テーマ	内 容
オリエンテーション	<ul style="list-style-type: none"> <li>●自己紹介（講師・参加者）</li> <li>●研修のゴールイメージ（目標設定）</li> </ul>
社会人としての心構え・モチベーション	<ul style="list-style-type: none"> <li>●学生と社会人の違いを知る</li> <li>●社会人としての自覚</li> <li>●主体性●責任感●顧客満足度・従業員満足度</li> </ul>
オフィスのルール	<ul style="list-style-type: none"> <li>●仕事の準備●欠勤・遅刻・早退のマナー</li> <li>●コスト意識</li> </ul>
第一印象を磨く	<ul style="list-style-type: none"> <li>●第一印象とは</li> <li>●印象力セルフチェック●身だしなみ</li> <li>●挨拶●お辞儀●表情●立ち居振舞い・態度</li> <li>●挨拶の実践</li> </ul>
言葉遣いを磨く	<ul style="list-style-type: none"> <li>●好感をもたれる声・伝わりやすい声色づくり</li> <li>●敬語表現●ビジネス言葉・ビジネス敬語・用語</li> <li>●クッション言葉●ビジネスに相応しい会話</li> </ul>
電話対応	<ul style="list-style-type: none"> <li>●電話対応のマナー●電話の取次ぎ</li> <li>●電話対応で身に付けておきたい言い回し</li> </ul>
ビジネスメール コピー・FAX	<ul style="list-style-type: none"> <li>●メール文書の基本フォーム●送信のマナー</li> <li>●返信のマナー●コピー・FAXのマナー</li> </ul>
訪問・来客対応	<ul style="list-style-type: none"> <li>●訪問・来客対応の基本</li> <li>●来客対応マナー(受付・案内・上座・下座・お茶出し等)</li> <li>●訪問のマナー●名刺交換のマナー</li> </ul>
接遇のプロとして	<ul style="list-style-type: none"> <li>●接遇者の役割と心得●クレーム対応●傾聴</li> </ul>
仕事の進め方	<ul style="list-style-type: none"> <li>●報告・連絡・相談「ほう・れん・そう」+提案</li> <li>●マネジメントサイクル(PDCA)●物事の優先順位</li> <li>●仕事を楽しむ</li> </ul>
総 括	<ul style="list-style-type: none"> <li>●質疑応答●アンケート</li> </ul>

---

## 新人住宅販売業務スタートアップ研修（1日研修）

対象者：これから組織の一員として業務を習得していく新入社員

### 概要

お客様に感謝される営業担当者として成長していくためには、住宅取引にかかわる法律の基礎にある価値判断や住宅ローンの仕組み、さらには、住宅の取得・所有・譲渡に際してお客様が負担する税金の構造についての幹となる考え方を早い段階で習得することが得策です。

この研修では、知識付与の一方的な内容になりがちな、住宅取引にかかわる法律・税金・ローン等の基本的な仕組みに関する学習を、グループワークや簡単なロールプレイング等を交えて実施し、断片的になりがちな業務知識を体系化するための基礎固めを図ります。今のうちに基礎固めをすることは、これからの社会人生活を更に豊かなものにすることに役立つはずです。

### 目的

- ・個々の細かな業務知識を増やすのではなく、知識が体系的に定着するように、法律・税金・ローンの幹となる基本的な考え方を身に付ける

### 期待できる成果

- ・住宅取引にかかわる法律・税金・ローン等の基本的な仕組みの理解

### 学習項目

- ・住宅販売業務に関わる法律 超入門
- ・住宅販売業務に関わる税金 超入門
- ・住宅販売業務に関わるローン 超入門

研修スケジュール ※内容を一部変更する場合がございます

テーマ	内 容
オリエンテーション	<ul style="list-style-type: none"><li>●自己紹介（講師・参加者）</li><li>●研修のゴールイメージ（目標設定）</li></ul>
住宅販売業務に関わる法律 超入門	<ul style="list-style-type: none"><li>●民法の全体像</li><li>●知っておきたい民法基本用語</li><li>●宅建業法とその他の特別法</li><li>●宅建試験</li></ul>
住宅販売業務に関わる税金 超入門	<ul style="list-style-type: none"><li>●税金とは</li><li>●税金の分類</li><li>●所得税の構造</li></ul>
住宅販売業務に関わるローン 超入門	<ul style="list-style-type: none"><li>●ローンとは</li><li>●ローンの返済方法</li><li>●金利タイプの種類</li><li>●代表的な住宅ローン</li><li>●借入限度額の計算</li><li>●現実的な借入限度額</li></ul>
住宅販売担当者としてなりたい自分	<ul style="list-style-type: none"><li>●1年後の自分</li><li>●アクションプラン</li></ul>

---

## 契約法務／コンプライアンス入門研修（1日研修）

対象者：これから組織の一員として業務を習得していく新入社員  
(及びこれに準ずる若手社員、中途入社社員)

### 概 要

本研修では、社会的要請が高まっているコンプライアンス(法令遵守)や、業務上の取引において発生する契約行為等について、講師による基本解説や具体的事例を取り上げたグループディスカッションを行い、リーガルマインド(法的な思考や感覚)や社会人としてのコンプライアンス意識を身に付けるものです。

### 目 的

- ・住宅産業業界で働く新入社員の今後の職務の基礎となる、契約法務とコンプライアンスの入門的素養を身に付ける

### 期待できる成果

- ・リーガルマインド（法的な思考や感覚）の理解
- ・コンプライアンスに関して新入社員が押さえておくべき知識と考え方の理解

### 学習項目

- ・契約と約束はどう違うのか
- ・契約と契約書の関係
- ・契約トラブルはどのような時に起こるか
- ・コンプライアンスとは
- ・コンプライアンスがなぜ最近強調されているか
- ・コンプライアンス尊重のポイント
- ・リーガルマインドやコンプライアンス意識の不足がどのようなリスクを会社にもたらすか



研修スケジュール ※内容を一部変更する場合がございます

テーマ	内 容
オリエンテーション	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 自己紹介（講師・参加者）</li> <li>● 研修のゴールイメージ（目標設定）</li> </ul>
契約の意義、契約の基本原則	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 契約と法律の関係</li> <li>● 契約とは</li> <li>● 契約自由の原則</li> <li>● 契約の種類</li> </ul>
契約と契約書の関係	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 契約書と契約関連文書</li> <li>● 署名と記名押印</li> <li>● 契約書へ押される印の意味を理解する</li> </ul>
コンプライアンスとは何か	<ul style="list-style-type: none"> <li>● コンプライアンスとは</li> <li>● ステークホルダーの期待に応える</li> <li>● コンプライアンス違反の企業が負わされる責任</li> <li>● コンプライアンスが強調される背景</li> </ul>
コンプライアンスを尊重する 5つのポイント	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 良識・常識の大切さ</li> <li>● 基本を徹底する</li> <li>● 最低限の知識の習得</li> <li>● 人は過ちを犯すということを前提の組織づくり</li> <li>● おかしい事をおかしいと言える勇氣</li> </ul>

---

# 営業コミュニケーション基礎研修

## (1日研修)

対象者：新人（営業未経験者）

### 概要

コミュニケーションは、呼吸することや飲食をすることと同じように当たり前のことであるために、かえってコミュニケーションそのものを体系的に学ぶ機会を持たずに社会人になる方が多いのではないかと思います。しかし、営業担当者としてお客様と適切なコミュニケーションをしていくためには、すべきことと避けるべきことをきちんと理解し、自らのコミュニケーションを調整していくことが大切です。

お客様の立場に立ってお客様視点で考える、お客様の話に真剣に耳を傾ける、タイムリーに適切な質問をする、伝えたいことを正確かつ明瞭に説明するといったポイントをおさえたコミュニケーションは、商談を円滑に進めていくための原動力となってくれるはずです。そして、営業の現場で磨かれたコミュニケーション力は、これからの会社人生や社会生活を実り豊かなものにするにも役立つはずです。

この研修では、営業コミュニケーションのポイントを共感、傾聴、質問、説明などのカテゴリーに分けて整理しつつ、他の参加者とのコミュニケーションワークを通じて、営業コミュニケーションの基礎固めを目指します。双方向的な研修ですので、リラックスしてご参加ください。

### 目的

- ・営業コミュニケーションのポイントを理解し商談に対する不安を払拭させる

### 期待できる成果

- ・商談をスムーズに進めていくための基本的なコミュニケーション力が身に付く

### 学習項目

- ・営業コミュニケーションを進める上での心構えを確認する
- ・共感、傾聴、質問、説明などですべきことと避けるべきことを理解する
- ・自らのコミュニケーションの良い点、改善すべき点を明確化する
- ・自分らしいコミュニケーションスタイルを見つける

### 主な演習例

- ・お客様が営業担当者に期待すること
- ・自分（自社）の強みを伝えるショートプレゼン
- ・商談をゴールに進めるためにすべきこと
- ・居住用住宅の購入を検討中のお客様との商談ロープレ

**研修スケジュール** ※内容を一部変更する場合がございます

テーマ	内 容
オリエンテーション	●自己紹介（講師・参加者） ●研修のゴールイメージ（目標設定）
営業コミュニケーションのポイント	●営業コミュニケーションの意義と目的 ●営業コミュニケーションの基本スキル
共感のコミュニケーション	●あなたの共感力 ●共感力を高めるには
傾聴のコミュニケーション	●あなたの傾聴力 ●傾聴力を高めるには
質問のコミュニケーション	●あなたの質問力 ●質問力を高めるには
説明のコミュニケーション	●あなたの説明力 ●説明力を高めるには
同調のコミュニケーション	●あなたの同調力 ●同調力を高めるには
クロージング	●学んだこと気づいたこと ●ネクストアクション

---

# 新人・若手の可能性を引き出す

## キャリアアップ&フォローアップ研修

### ～仕事のステージでより輝く自分へ～

#### (半日研修)

対象者：不動産・住宅・建設業界で働く、新入社員及び若手社員

#### 概要

就職しても3年未満で辞めてしまう新人・若手社員の割合は、一般的に30%程度とされています。どの業界でも、新人・若手社員にとっては、厳しいと感じることはあるかもしれませんが、しかし、しっかりと自分を知り、弛まず歩むことができれば、年齢を重ねるごとに経験を重ね、自身の人生そのものが、仕事をする上で、お客様に実感として伝えていくことができる、共鳴していただくことで信頼を得て、成果に繋げることのできる財産となるのです。仕事を通して多くの喜びを感じていけるのです。この研修は、新人・若手社員のモチベーションと、コミュニケーション能力の向上とともに、自らを見つめることでキャリアを花開かせ、未知なる可能性を伸ばしていくため、潜在する力を発揮するためのキャリアアップ研修です。職場での対応力を会得し、仕事のやりがいを見つけ、厚生労働省が推奨する「ジョブ・カード」を活用し、生き生きと働くためのキャリア・プラン作成をサポートします。

#### 目的

- ・若手社員の「人間力」と「自分を見つめる力」を引き出し、社内での活躍を促す
- ・小さな成果も見つけ認められることで、成長を楽しめるようになる
- ・自らのキャリア（長所）を活かす
- ・厚生労働省が推奨する「ジョブ・カード」を活用し、キャリアを自分の大切な財産にする

#### 期待できる成果

- ・自分自身の素晴らしい無限の可能性に気付き、切り拓いていく
- ・モチベーションコントロールとコミュニケーション術の向上により、離職率の低下を図る。
- ・社内で力を発揮できる

## 主な演習例

- ・ 職場で困っている事の事例とその対応策
- ・ 仕事のステージでは、誰もが主役
- ・ ジョブ・カードでキャリアを設計する
- ・ 自分自身を深く知る
- ・ ジョブ・カードと、発見した自分を照らし合わせ、新しい可能性を見つける

## 研修スケジュール ※内容を一部変更する場合がございます

テーマ	内容
イントロダクション オリエンテーション	● 講師紹介、講座ガイダンス
入社後から現在の振り返り 悩み別対策シミュレーション	● 「やりがい」や「うれしさ」を感じた事 ● 「知識編」「質問編」「段取り編」など
仕事のステージで輝く自分になる	● 仕事のステージでは、誰もが主役！
アサーティブな考え方・伝え方	● 気持ちを表す「話し方」 ● 信頼される人になる受答え ● もっと自由に！物の伝え方を知る
キャリアを設計すること ジョブ・カードとは何か ジョブ・カードの作成 自分自身と仕事を理解する	● 自らのキャリアを設計する意義 ● ジョブ・カードについて（意義） ● ジョブ・カードの作成（セルフワーク） ● キャリアを仕事の中でどう生かすか ● キャリアは、貴方の貴重な財産
総 括 修 了	● 未来は全てあなたの手の中にある ● 自分の人生を決めるのは、自分自身 ※セルフワーキングの時間を含みます

---

# ブラッシュアップ接客接遇ビジネスマナー研修 (半日研修)

対象者：不動産・住宅・建設業界に初めて入社する新入社員

## 概要

「新入社員研修で習ったけど、しっかりできているか不安」、「意外とビジネスマナーって大切だ」と感じている皆様へ、自分を磨き、品位を身に付け、社内外の全ての人とのコミュニケーションに役立て、信頼されるビジネスパーソンになるためのマナー研修です。基礎はもちろん、ワンランク上の気の利いたマナーを身に付け、今後のビジネスにお役立てください。

## 目的

- ・ビジネスマナーの基礎を振り返る
- ・基礎を浸透させ型にはまったマナーではなく、ワンランク上をいくマナーを習得する
- ・ビジネスパーソンとしてのマインドを整える

## 期待できる成果

- ・どこに行っても恥ずかしくない立ち居振舞いをすることができるようになる
- ・マナーを身に付けることで、「品」や「格」のオーラとなり、信頼に繋がり、仕事を円滑に進められ成果が上がる

## 主な演習例

- ・ご自身がどれだけ現在できているかをチェック
- ・各ビジネスマナーの基本・応用を体感

**研修スケジュール** ※内容を一部変更する場合がございます

テーマ	内容
イントロダクション	●講師紹介、講座ガイダンス
ビジネスマナーとは	●基礎の心構えを振り返り、実践できているか確認
ビジネスパーソンとしての心構え・モチベーション	●社会人の自覚・責任感・行動を振り返り実践できているか確認
第一印象ブラッシュアップ	●第一印象とは ●印象力セルフチェック ●身だしなみ・挨拶・姿勢・お辞儀・表情・立ち居振舞い（態度）・挨拶の実践
声・話し方を磨く	●発声・発音・伝わる声をつくる・伝わる話し方、声色を心や状況とリンクさせる
言葉遣いを磨く	●敬語表現・ビジネス言葉・ビジネス敬語と用語・クッション言葉・ビジネスにふさわしい・会話・ポイント ●基礎の振り返りから応用編へ
電話対応	●基礎の心構えや流れを振り返る ●多くのシチュエーションにも対応できる言い回しを知る ●イメージの良い受答え ●正確で気の利いた伝言とは ●第一声からクロージングまで ●新規のお客様対応から、クレーム対応まで柔軟に対応する為の声色
ハウレンソウ	●気の利いたハウレンソウができる部下になる第一歩！
PDCA・マインド等	●自分をマネジメントする
総括 修了	

---

## 新入社員研修 2（基本行動定着研修） （1 日研修）

対象者：不動産・住宅・建設業界に、初めて入社する新入社員

### 概 要

本研修は、当協会の新入社員研修やその他、入社後の基礎的な研修等で学んだ内容を振り返り、基本行動を定着させるためのフォローアップの位置付けで企画されました。参加者は架空企業の新入社員として、様々なテーマについて、仕事＝演習を進めていきます。講師はオリエンテーション後、上司として参加者と接します。

各演習では顧客意識、報連相や仕事の段取り、QCD（品質、納期、コスト）等、実際に仕事を進める上で必要なテーマを設定し、上司役の講師が参加者の取組み度合いを評価します。

また、その過程で挨拶、メモや復唱、整理整頓などの基本行動が不十分な場合は上司として注意・指導を行います。研修の最後には「今後のアクションプラン」をまとめて発表を行い、自律的な成長に繋がる動機の強化を図ります。

### 目 的

- ・ビジネスマナーの習得度合いの確認、レベルアップ
- ・仕事をしていく上での重要な考え方の定着（納期・品質意識、コスト意識など）

### 期待できる成果

- ・学生から社会人への意識／行動変革の総仕上げ

### 学習項目

- ・ビジネスマナー、基本行動（整理整頓、報連相、PDCA など）の習得状況の確認
- ・業務プロセスの理解、コスト意識、他部門・同僚への気配り／目配り／心配り
- ・品質意識、納期意識、ダブルチェックの重要性、チーム間連携への意識
- ・顧客意識、情報収集、ミーティングの進め方、良いプレゼン

### 主な演習例

- ・グループ演習 1：新人研修で学んだこと
- ・グループ演習 2：展示場で余った資材の返却
- ・グループ演習 3：顧客への案内文のチェック
- ・総合演習：モデルルームのアイデアを出す



## 研修スケジュール

※内容を一部変更する場合がございます

テーマ	内 容
オリエンテーション	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 研修目的の説明</li> <li>● 自己紹介（講師・参加者）</li> </ul>
新入社員研修の習得状況の確認 ▶ 個人演習 ▶ グループ演習 1 新人研修で学んだこと	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 新人研修で学んだこと</li> <li>● 基本行動セルフチェックリストの作成</li> <li>● グループ&amp;クラス共有ディスカッション</li> </ul>
仕事に必要な考え方の基本を 振り返る ▶ グループ演習 2 展示場で余った資材の返却	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 業務プロセスの理解、コスト意識、他部門・同僚への気配り／目配り／心配り</li> <li>● 気付きの共有</li> </ul>
仕事の責任を体感する ▶ グループ演習 3 顧客への案内文のチェック	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 品質意識、納期意識、ダブルチェックの重要性、チーム間連携への意識</li> <li>● 気付きの共有</li> </ul>
自分の役割を考える ▶ 総合演習 モデルルームのアイデアを出す	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 顧客意識、情報収集、ミーティングの進め方、良いプレゼン</li> </ul>
今後の成長に向けたアクション プランの作成と決意表明	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 一人ずつアクションプランを基に、1分間スピーチをし、講師も個別にコメント</li> </ul>
まとめ	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 質疑応答</li> <li>● 講師からの贈る言葉</li> <li>● アンケート</li> </ul>

---

# 電話応対研修（新入社員向け）

## （半日研修）

対象者：新入社員

### 概要

多くの企業で、新入社員の最初の仕事は「電話応対」と言われています。携帯電話の個人所有率が上がり、電話自体に不慣れな世代が増えつつある中、電話応対の苦手意識を取り除き、企業の代表として恥ずかしくない応対ができるようにしましょう。

ANA ファーストクラス担当の CA の中でも、皇室付き担当・後進の指導にも携わり多くの CA を育てた、お決まりのマナーだけでない一枚上をいくマナー研修カリキュラムが好評の講師が担当いたします。多くのドラマの監修や TV 番組にもカリスママナー講師として出演し、著書も大人気です。

是非、基礎はもちろん、ワンランク上の気の利いたマナーを身に付け、今後のビジネスにお役立てください。

### 目的

- ・電話応対に必要なマインドと基本スキルを身に付け、企業の代表として自信を持って応対ができるようになる

### 期待できる効果

- ・組織の一員としての自覚が芽生える
- ・テクニックを学ぶことで、慌てることなくしっかりと受答えができる

### 主な演習例

- ・表情と声の繋がりをチェック
- ・様々なシーンを想定してロールプレイング実施

## 研修スケジュール ※内容を一部変更する場合がございます

テーマ	内 容
イントロダクション	●講師紹介・講座ガイダンス
電話対応の基本的マナーを学ぶ	●企業の代表として電話に出る心構え ●かけ方・受け方の基本的マナー
正しい言葉遣い	●正しい敬語の使い方を確認
適切な受答え	●電話対応特有の言回しや受答え
音声表現演習 表情と声について	●発声・発音・伝わる声をつくる・伝わる話し方
ロールプレイング	●受け手、かけ手に分かれて、様々な想定で実際に ロールプレイングで電話に慣れる
総 括 修 了	

---

# クレーム対応基礎研修

## (半日研修)

対象者：新入社員及び2～3年目の若手社員

### 概要

就職して間もない新入社員や中途採用の方、2～3年目の若手社員の方は、日々業務に励み邁進する中で、一生懸命やっているのに思いがけずクレームを受けてしまうことも少なくないのではないのでしょうか。日頃から言葉遣いや伝え方等に気を付けて、お客様やお取引先の方とコミュニケーションを取っていても受けてしまうクレーム…。とても落ち込むと思いますが、その後の対応次第で最高のお客様になっていただける可能性もあるのです。そんな対応を知ることのできる研修です。誠意のある対応を身に付け、事前のクレーム対策にも役立ちます。

この研修は、ANA ファーストクラス担当のCAの中でも、皇室付き担当・後進の指導にも携わり多くのCAを育てた、お決まりのマナーだけでない一枚上をいくマナー研修カリキュラムが好評の講師が担当いたします。多くのドラマの監修やTV番組にもカリスママナー講師として出演し、著書も大人気です。

是非、基礎はもちろん、ワンランク上の気の利いたマナーを身に付け、今後のビジネスにお役立てください。

### 目的

- ・クレーム対応の基本を理解することで、クレームにも慌てず対処できる応対力を身に付ける
- ・お客様の立場に立ったクレーム対応術を学び、お客様の心理に寄り添った対応力を身に付ける

### 期待できる効果

- ・クレームを最小限に抑える
- ・冷静かつ的確に対応できるスキルが身に付く

### 主な演習例

- ・事例を、ロールプレイングを通して学ぶ

**研修スケジュール** ※内容を一部変更する場合がございます

テーマ	内 容
イントロダクション	●講師紹介・講座ガイダンス
クレームのメカニズムを知る	●どうしてクレームは発生するのか ●クレームの種類、法則、原則を学ぶ
クレーム対応の4つの手順	●クレーム対応の基本4つの手順を確認する
お客様心理を理解する	●ケーススタディを取り入れながら、お客様の立場に立って心理を理解する。
タイプ別クレーマーの対応方法	●お客様がどのタイプか見極めて、それに合った対処法を学ぶ
ケーススタディ	●様々な事例を実際にロールプレイングにて演習
総 括 修 了	

---

# 新人自立研修（1日研修）

対象者：不動産・住宅・建設業界に、初めて入社する新入社員

## 概要

本研修は、これまでの研修や実務で学んだ内容を振り返りながら、「自律的、自発的な課題設定能力」と、「一人前の社員への成長意欲」の強化を中心に、講義やグループディスカッションを実施します。

昨今の働き方改革においては、従来のように「残業も前提にとにかく多くの経験を積ませる」ことで自然に成長させるよりも、「一つ一つの経験をきちんと内省し、うまくいった時も失敗した時も、次に向けた教訓を自律的に引き出す」習慣を身に付けさせることで、少ない経験からでも効率良く成長を促す必要があります。

そこで、今回の研修では、これまでの研修（外部研修を含む）や、実務の振り返りを、様々な経験をしてきた参加者同士で共有しながら、今後の成長に向けた課題を整理し、自身の中長期的な能力開発も見据えた「能力開発／アクションプラン」をまとめて、自社に持ち帰っていただきます。

## 目的

- ・ 1年目の研修や実務で学んだことの再整理
- ・ 2年目に向け、自立した若手社員としての成長の基盤を作る

## 期待できる成果

- ・ 新人研修の総まとめとして、経験から自ら学ぶ習慣を身に付ける

## 学習項目

- ・ 一人前の社員に求められる役割
- ・ 経験学習のサイクル
- ・ 目標管理、問題解決スキル
- ・ 報連相、傾聴など対人関係スキル
- ・ 「仕事人」としての視点と「組織人」としての視点による自己課題の整理

## 主な演習例

- ・ 一人前の社員とは、どのような社員のことか？
- ・ 麹町住宅産業株式会社の新人「麹町圭佑」のケース分析
- ・ 自身の成長課題を整理する
- ・ 能力開発／アクションプランの作成

## 研修スケジュール

※内容を一部変更する場合がございます

テーマ	内 容
オリエンテーション	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 研修目的の説明</li> <li>● 自己紹介（講師・参加者）</li> </ul>
1年間の習得内容の振り返り ▶ 個人演習 ▶ グループ演習 1 一人前の社員とは	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 職場における基本行動、態度の重要性</li> <li>● セルフチェックリストの作成</li> <li>● グループ&amp;クラス共有ディスカッション</li> </ul>
経験からの学び方 ▶ グループ演習 2 1年目の経験の共有	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 経験学習「経験→内省→教訓の抽出→反映」サイクルの理解</li> </ul>
自立した社員に求められる役割 ▶ グループ演習 3 新人：麴町圭佑のケース	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 午前中の内容のまとめ</li> <li>● 業務の優先順位：重要度と緊急度</li> </ul>
目標管理、問題解決スキルの基本 ▶ グループ演習 4 この部屋の何が問題か	<ul style="list-style-type: none"> <li>● ノルマではなく自己成長のための目標管理の考え方</li> <li>● あるべき姿と現状のギャップ＝問題に気付く</li> </ul>
今後の成長に向けたアクション プランの作成と決意表明	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 一人ずつアクションプランを基に1分間スピーチをし、講師も個別にコメント</li> </ul>
まとめ	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 質疑応答</li> <li>● 講師からの贈る言葉</li> <li>● アンケート</li> </ul>

---

## 一人前社員になるための目標管理&問題解決研修 (半日研修)

対象者：部門の戦力として活躍することを求められている、入社2～3年目の社員

### 概要

社員のキャリア開発において、新人であった1年目を終え、2年目、3年目での成長がその後の戦力化の大きな鍵であると言えます。また、この時期の成長実感は、その後の定着に大きな影響を与えることも各所で指摘されています。

一般的に「新卒の3割は3年以内に辞める」などと言われる風潮に流されないためにも、この時期に自己成長と組織の成長を重ね合わせて考えられるマインドを形成することが重要です。

そこで、本研修では、自律的な目標管理スキルや問題解決スキルなどの能力強化に加え、チームワーク、後輩・新人指導など役割認識の強化も行います。また、研修終盤に自社の課題に対する自分なりのアクションプラン作成及び自己啓発計画の作成にも取り組んでいただきます。

### 目的

- ・ 目標管理、問題解決能力の向上
- ・ 中堅社員への脱皮に向けた役割認識の強化
- ・ ディスカッション、グループワークを通じて自身の課題を整理するためのヒントを得る

### 期待できる成果

- ・ 他社からの参加者とのディスカッションを通じた「気付き」
- ・ 自社、自部門に戦力として貢献するための自分なりのビジョンが描けるようになる



**学習項目** ※内容を一部変更する場合がございます

テーマ	内 容
オリエンテーション	<ul style="list-style-type: none"> <li>●自己紹介（講師・参加者）</li> <li>●研修のゴールイメージ（目標設定）</li> </ul>
入社2年目以降の仕事の難しさ	<ul style="list-style-type: none"> <li>●自律的な業務遂行</li> <li>●業務改善への取り組み</li> <li>●目標管理と問題解決の2つの視点</li> </ul>
目標管理とは	<ul style="list-style-type: none"> <li>●目標管理とは</li> <li>●目標管理のポイント</li> <li>●プロセスの重要性</li> <li>●サイクルをまわすとは？</li> </ul>
目標管理の詳細	<ul style="list-style-type: none"> <li>●目標の3要素</li> <li>●目標設定のステップ</li> <li>●上司の視点を理解する</li> <li>●目標管理と実行計画</li> <li>●進捗管理のポイント</li> <li>●経験学習との組み合わせ</li> </ul>
問題解決とは	<ul style="list-style-type: none"> <li>●問題とは？</li> <li>●問題意識を持つために必要なこと</li> <li>●課題とは？</li> <li>●発生問題、発掘問題、創出問題</li> <li>●業務と人、管理と改革の視点</li> <li>●問題解決のプロセス</li> </ul>
アクションプランの作成	<ul style="list-style-type: none"> <li>●自職場の問題解決に取り組む</li> <li>●目標管理と組み合わせたアクションプランを作る</li> </ul>

---

# 周囲を動かすためのリーダーシップ研修 (半日研修)

対象者：管理職登用候補として育てたい若手中堅社員

## 概要

昨今、生産性向上のための働き方改革や多様性、女性活躍などを念頭に置いたコンプライアンス、セクハラ／パワハラ対応などの話題が急増しています。明らかに社会の潮目に変化している印象をお持ちの方も多いと思います。一方で、日々の目標達成や業務プロセス管理の責任は相変わらず重く、大きなプレッシャーを抱えています。

そこで、次世代の管理職を担う若手中堅層のマネジメント／リーダーシップ能力を早期に開発し、現管理職、経営層の補佐を効果的に行えるように育成することは、企業の持続的、継続的な成長に大きく貢献するはずです。

今回の研修では、現場のリーダーとして周囲を巻き込む影響力、目標管理能力、問題解決力などのスキル強化とともに、自社の課題に自身のリーダーシップをもって取り組む「役割認識の強化」を図ります。また、具体的なアクションプラン作成も行いたいと考えています。

また、本研修受講後に「チーム力を高めるコーチング研修」を受講いただくと、より深い理解を得られる内容となっております。

## 目的

- ・初級管理者レベルに求められる基本スキルの習得
- ・マネジメント／リーダーシップ能力開発に関する指針を得る
- ・ディスカッション、グループワークを通じて自社課題を整理するためのヒントを得る

## 期待できる成果

- ・他社からの参加者とのディスカッションを通じた「気付き」
- ・自社の問題解決に向け、周囲を巻き込みながら解決に向けた行動が取れるようになる

**学習項目** ※内容を一部変更する場合がございます

テーマ	内 容
オリエンテーション	●自己紹介（講師・参加者） ●研修のゴールイメージ（目標設定）
職場リーダーに求められる役割	●良いリーダーの特徴は？ ●リーダーが果たすべき役割 ●引っ張るだけがリーダーシップではない
役割を果たすために必要なスキル	●目標管理スキル ●問題解決スキル ●対人関係スキル
影響力を周囲に行使する	●影響力とは
影響力の5つの要素	●ギブアンドテイク ●オリジナリティ ●権威 ●好意 ●信頼性 ●影響力分析
傾聴の重要性	●傾聴が対人関係にもたらすもの ●傾聴のスキル ●リーダーにとっての傾聴の効用
アクションプランの作成	●自分が中心となって解決したい自社の課題を設定し、アクションプランを作る

---

# 会社の未来を創るチェンジリーダー研修 (半日研修)

対象者：管理職（より上位の問題意識を持たせたい管理職候補も可）

## 概 要

管理職の重要な側面の一つに「会社の創造的な未来を主導する＝チェンジリーダー」としての働きがあります。日々の目標達成やそのために必要な改善は、主に若手リーダー層に働いてもらい、会社の五年先、十年先、あるいはそれ以上先の未来を見据えて今から取り組むべき課題を明確にし、周囲を巻き込みながら着々と打てる手を打って行く、必要とあらば経営層も動かす、それがチェンジリーダーです。

この研修は「組織変革のためのメンバー支援力育成研修」と相互補完的な関係を持ちます。「メンバー支援力育成研修」は主に人や組織の側面に重点を置き、変革を促す環境づくりや変革者への支援に重点を置いています。一方、本研修は、主に業務プロセスやビジネスモデルを変革する際の考え方や手法を学びます。

チェンジリーダーとしての基本的な考え方を学ぶと同時に、先行事例紹介も行い、実務に落とし込める「気付き」を強化します。

## 目 的

- ・チェンジリーダーに必要な発想を身に付ける
- ・先行事例などから自社の変革に関するイメージ、ヒントを得る
- ・自組織の課題整理と取組みの優先順位付けのための方法を理解する
- ・ディスカッション、グループワークを通じて自社課題を整理するためのヒントを得る

## 期待できる成果

- ・他社からの参加者とのディスカッションを通じた「気付き」
- ・自社変革のリーダーシップを発揮する指針を得る

**学習項目** ※内容を一部変更する場合がございます

テーマ	内 容
オリエンテーション	<ul style="list-style-type: none"> <li>●自己紹介（講師・参加者）</li> <li>●研修のゴールイメージ（目標設定）</li> </ul>
変革管理に必要な視点	<ul style="list-style-type: none"> <li>●良い管理者が持っている特徴</li> <li>●管理者が果たすべき役割</li> <li>●変革、改革、イノベーション</li> </ul>
変革管理	<ul style="list-style-type: none"> <li>●企業変革の8段階</li> <li>●変革管理の落とし穴</li> </ul>
問題と捉え、課題として設定するには？	<ul style="list-style-type: none"> <li>●あるべき姿を描く</li> <li>●現状とのギャップを認識する</li> <li>●問題を生じさせている真因を掴む</li> <li>●真因と対応した課題を設定する</li> <li>●課題の優先順位付け</li> </ul>
変えるものと変えないもの	<ul style="list-style-type: none"> <li>●企業理念</li> <li>●顧客への提供価値</li> <li>●顧客中心主義</li> <li>●過去の学びを捨てる</li> <li>●次のリーダーを育てる</li> <li>●ティーチングとコーチング</li> </ul>
アクションプランの作成	<ul style="list-style-type: none"> <li>●自社の変革に向けて最も優先度の高い課題を設定し、アクションプランを作る</li> </ul>

---

# 部下は上司で変わる！人財を活かす部下育成研修

## (半日研修)

対象者：不動産、住宅、建設業界で働く、経営者や幹部、一人でも部下を持つ上司、管理職の方

### 概要

就職しても3年未満で辞めてしまう新人・若手社員の割合は、一般的に30%程度とされています。特に、最近の若手社員は、上司のちょっとした言葉や態度、仕事に対するやりがいを見出せないという理由から、すぐに辞めてしまう傾向があります。そして、女性の活躍も目覚ましい昨今、性別にかかわらず、いかに優秀な人材を最大限に活かし、貴重な社員を大切に育て、きちんとコミュニケーションしていくことが、現代の上司の重要な役割です。仕事に対する価値観も大きく変化してきている中、世代間の差も如実に表れ、厳しい指導はパワハラだと捉えられることもあります。本研修では、上司と部下の日常のワンシーンを活かした演習やパワハラの法的視点、話のプロによる話し方の視点から、シミュレーションを織り交ぜ、具体的に会得することができます。

### 目的

- ・新入社員・若手社員などと信頼関係を築きながら育て、早期離職を防止する。
- ・世代を超えたコミュニケーション力を養い、部下の育て方を習得する
- ・部下の能力を引き出せる、人間力ある上司を目指す

### 期待できる成果

- ・上司が部下育成のポイントを理解し、マネジメントすることができる
- ・最近の価値観の異なる人材の扱い方・育て方を理解する
- ・上司自身の人となりや部下との良好な関係を築く

## 主な演習例

- ・ 上司と部下によくあるすれ違い実演とその対策
- ・ 行動や言葉から読み解く、部下の「本当」を知るシミュレーション
- ・ 想いや考えが伝わりやすくなる「話し方」「声色」
- ・ 短時間で信頼関係を築くことができる「会話法」

## 研修スケジュール ※内容を一部変更する場合がございます

テーマ	内容
オリエンテーション	● 講座の概要と目的 ● マネジメントの本質は
最近の部下は、なぜ辞めていくのか	● 世代別の働き方についての考え方など ● 働き方に対する価値観の変化 ● 実際の退職事例など
上司と部下という関係について	● 上司と部下によくあるすれ違い実演とその対策 シミュレーション 「相談編」「トラブル編」「日常編」など
ハラスメントと言われてしまう関係	● 法的観点から判例を基にした傾向と対策
人間力のある上司とは	● 想いや言葉が伝わりやすい「声色づくり」 ● 相手との信頼関係を築く「会話方法」 ● 相手に安心感を与える「雑談力」 ● 相手の懐に入る「対話法」
部下の能力を最大限に活かす	● 行動や言葉から読み解く部下の「本当」 ● 部下に対して「NG」な言葉・態度 ● 上司として伝えるべきことは伝える ● 「厳しい叱咤」と「優しい甘やかし」 どちらでもない「指導」とは
「ついていきたくなる上司」になる	● 部下がグッとくる瞬間 ● 自分自身の人間力を知る
総括 修了	● あなた自身の「人間力」が「上司力」 ※セルフワーキングの時間を含みます

---

# 評価面談考課者研修

## ～俳優相手のリアル実践ロープレ～

### (半日研修)

対象者：部下を持つ全ての幹部・管理職の方

#### 概要

評価面談研修の多くにケーススタディやロールプレイングが行われますが、普段の業務とあまりにかけ離れた内容や受講者同士の予定調和なロールプレイングでは意味がありません。実際に想定されるような場面をリアルに体験することで、現場で通用する本当の力が養われます。俳優にリアルな部下役を演じてもらい、評価面談ロールプレイングによってスキルを体得する研修です。現実即した経験値を積み、多彩なバリエーションで多くのケースから学ぶことが可能です。対人コミュニケーション理論を豊富な実戦で体験し、個々の課題を克服し、上司としての信頼感を高めます。

#### 目的

- ・部下とのフィードバック面談において、適切に考課を伝え、モチベーションを上げられる上司になる。
- ・俳優相手の緊張感のあるロールプレイングで、評価面談の経験値を積む。

#### 期待できる効果

- ・講師の視点・部下役の視点・受講者の視点による360度フィードバックで、一人一人の課題が浮き彫りになり、理論を超えた現場で役立つ実践的なノウハウが習得できる。
- ・部下の悩みをいかに聞き出し、モチベーションを与えるか、豊富な事例から考察することができる。

#### 学習項目

- ・評価面談において大切なこと
- ・アイスブレイクトーク
- ・傾聴スキル
- ・360度フィードバック



## 主な演習例

- ・俳優ロールプレイング

## 研修スケジュール ※内容を一部変更する場合がございます

テーマ	内 容
イントロダクション	●講師紹介・講座ガイダンス
レクチャー「評価者面談の鉄則」	●部下との接し方 ●アイスブレイクの仕方 ●傾聴スキル ●トラブルの回避
俳優ロールプレイング	●10分間の面談で、人事考課を伝える。 ●俳優は各回でキャラクターを変えるが、評価内容は統一設定を採用する
全体ディスカッション 講師フィードバック 総 括	●質疑応答 ●アンケート

---

# 新人教育担当者としての OJT のやり方研修 (半日研修)

対象者：新人の OJT 担当社員

## 概 要

新人 OJT は、新人の早期戦力化のために非常に重要です。しかし、多くの企業では、「先輩の行動を見て盗む」といった手法の OJT がいまだ目立ちます。これでは、せっかく獲得した人財が、より教育機会が充実している他社に奪われかねません。OJT をしっかりとした方法論の下で行い、その上で指導する先輩社員の個性が活かされれば、新人の定着、早期戦力化に大いに貢献できます。また、OJT は、担当する先輩社員自身の自己成長の機会としても重要です。

そこで、本研修では、OJT の方法論だけでなく、新人の OJT を通じた自己成長の機会にもフォーカスして講義を行います。最後に、実際の OJT 計画の作成にも取り組んでいただきます。

## 目 的

- ・自己流ではない OJT の方法論の理解
- ・ディスカッション、グループワークを通じて自分なりの考え方を整理し、実践につなげる

## 期待できる成果

- ・他社からの参加者とのディスカッションを通じた「気付き」
- ・新人の早期戦力化
- ・新人指導を通じた自己成長

## 学習項目

※内容を一部変更する場合がございます

テーマ	内 容
オリエンテーション	<ul style="list-style-type: none"><li>●自己紹介（講師・参加者）</li><li>●研修のゴールイメージ（目標設定）</li></ul>
OJT とは何か	<ul style="list-style-type: none"><li>●OJT とは</li><li>●若手社員に新人 OJT を任せる理由</li></ul>
OJT のポイント	<ul style="list-style-type: none"><li>●指示・命令は明確に</li><li>●後輩が相談しやすいようにする</li><li>●日頃から信頼関係を築いておく</li><li>●後輩の立場に立って考える</li></ul>
積極的な OJT 指導	<ul style="list-style-type: none"><li>●目標設定を一緒に考える</li><li>●後輩の仕事ぶりについて話し合う</li><li>●仕事の結果を一緒に振り返る</li><li>●気付いたことはその場で指摘する</li><li>●質問して相手の理解度を確認する</li></ul>
傾聴のスキル	<ul style="list-style-type: none"><li>●うなずき、相づち</li><li>●支持</li><li>●繰返し</li><li>●明確化</li></ul>
ティーチングとコーチング	<ul style="list-style-type: none"><li>●ティーチングとコーチングの違い</li><li>●使い分け方</li><li>●相手の特徴に合わせたコミュニケーション</li></ul>
OJT 計画の作成	<ul style="list-style-type: none"><li>●本人の現状分析</li><li>●OJT 計画表</li><li>●フィードバック</li></ul>

---

# チーム力を高めるコーチング研修 (半日研修)

対象者：管理職登用候補として育てたい若手中堅社員

## 概要

近年、業種を問わず、個人ではなくチームで業績を向上させていくアプローチが浸透しつつあります。確かに、「スタープレイヤー」は時に5人分、10人分の働きを一人でしてしまいます。ましてや住宅のような高額商品では、スターの存在は業績に対して非常にインパクトがあります。

しかし、個人プレーの集合体の組織は「脆さ」もあるのも事実です。コーチングを通してチーム力を高め、スターが再生産される仕組みが必要です。

本研修は「周囲を動かすためのリーダーシップ研修」の続編として、特に部下／後輩指導にフォーカスして若手リーダーを核としたチーム力向上を目指します。

## 目的

- ・コーチングの活用方法を身に付け、チーム力を高める
- ・自身の成長にも活用する
- ・ディスカッション、グループワークを通じて自分なりの考え方を整理し、実践につなげる

## 期待できる成果

- ・他社からの参加者とのディスカッションを通じた「気付き」
- ・特定の部下、後輩のコーチング計画を自分で立てられるようになる

## 学習項目

※内容を一部変更する場合がございます

テーマ	内 容
オリエンテーション	<ul style="list-style-type: none"><li>●自己紹介（講師・参加者）</li><li>●研修のゴールイメージ（目標設定）</li></ul>
コーチングとは	<ul style="list-style-type: none"><li>●二人のコーチの違い</li><li>●ティーチングとコーチング</li></ul>
コーチングの基本スキル	<ul style="list-style-type: none"><li>●質問する</li><li>●伝える</li><li>●受け入れる</li><li>●承認する</li></ul>
3つのステップ	<ul style="list-style-type: none"><li>●関係構築</li><li>●目標設定</li><li>●自己決定</li></ul>
実践の際の注意点（1）	<ul style="list-style-type: none"><li>●説教にならない</li><li>●自分が語りすぎない</li><li>●答えを先回りしない</li></ul>
実践の際の注意点（2）	<ul style="list-style-type: none"><li>●相手の沈黙に耐える</li><li>●必ず自己決定に至らせる</li><li>●相手の特性に応じたコミュニケーションを心がける</li></ul>
コーチング計画の作成	<ul style="list-style-type: none"><li>●コーチング計画表</li><li>●相手の状態に着目する・・・スキルとやる気</li><li>●育成目標と関わり方を考える</li></ul>

---

## 組織変革のためのメンバー支援力育成研修 (半日研修)

対象者：管理職（より上位の問題意識を持たせたい管理職候補も可）

### 概 要

これからの管理職が求められる能力として「メンバー支援力」が挙げられます。これは、部下指導や育成から一歩進んで、「部下がより能力を発揮できる働きやすい職場環境をつくる」「高い問題意識を持つ部下の活動を自身の経験、人脈を使ってバックアップする」といった能力をイメージしていただければと思います。

「部下を動かして自分の考えを実現する」のが管理職であり、そのためには自分自身の組織変革に対する強いモチベーションとともに、部下が能力を発揮できる環境づくりが必要です。

この研修は「会社の未来を創るチェンジリーダー研修」と相互補完的な関係を持ちます。チェンジリーダー研修は主に業務プロセスやビジネスモデルを変革する際の考え方や手法を学びます。一方、この研修は、主に人や組織の側面に重点を置き、変革を促す環境づくりや変革者への支援に重点を置いています。

### 目 的

- ・ 組織変革に必要なマネジメントスキルの習得
- ・ 「部下を動かして自分の考えを実現する」ためのメンバー支援力を身に付ける
- ・ ディスカッション、グループワークを通じて自社課題を整理するためのヒントを得る

### 期待できる成果

- ・ 他社からの参加者とのディスカッションを通じた「気付き」
- ・ 自社の組織変革が加速し、自身と職場メンバーとの関係性が深まる

## 学習項目

※内容を一部変更する場合がございます

テーマ	内 容
オリエンテーション	<ul style="list-style-type: none"><li>●自己紹介（講師・参加者）</li><li>●研修のゴールイメージ（目標設定）</li></ul>
プレーヤーから「支援者」への脱皮	<ul style="list-style-type: none"><li>●自分の考えを、人(部下)を動かして実現する</li><li>●再現性のある成功パターンを作る</li></ul>
変革を加速する組織マネジメントの全体像(1)	<ul style="list-style-type: none"><li>●ビジョンを語ることの大切さ</li><li>●管理と改革の両立</li></ul>
変革を加速する組織マネジメントの全体像(2)	<ul style="list-style-type: none"><li>●メンバーの役割を明確にする</li><li>●自分自身も変わり続ける</li></ul>
個々のメンバーが能力を発揮できる職場づくり	<ul style="list-style-type: none"><li>●数字の達成とメンバーの育成は管理者の責任</li><li>●先導だけでなく支援を</li><li>●職場の風土改革をリードする</li><li>●メンバーの育成計画づくりの勘所</li></ul>
事例研究	<ul style="list-style-type: none"><li>●同業、異業種の組織変革に学ぶ</li><li>●事例と比較した場合の自社の課題は何か？</li></ul>
アクションプランの作成	<ul style="list-style-type: none"><li>●支援者としての自身の課題を整理する</li></ul>

---

# 声から前向きさと好印象を手に入れる

## 心理学分析と発声の実践力研修（半日研修）

対象者：職種、階層問わず全ての方

### 概要

ハリのある響く声をしている人で、後ろ向きで頼りなさそうな人を見たことがあるでしょうか。実は声と心理は密接に関係があります。昨今では、新入社員や若手社員の離職が増加しています。人間にとって、自分のメンタルを整え、やる気！元気！気合い！をつくることで仕事への意欲や周囲の人とのコミュニケーションを円滑に進めることができるようになります。自分の気持ちを整え、ハリのある声を出すことができるトレーニングとして、独自のオリジナル呼吸法を用いて気力をアップさせるエクササイズを伝授します。

また、心理学のテストで性格分析を行い、受講者の最適な声色を見つけ、よく響く声となるようトレーニングを行います。性格分析から他者とのコミュニケーション力をアップさせる方法もお伝えします。

### 目的

- ・呼吸法でしっかり伝わる声をつくり、営業やプレゼンなど周囲の人に好印象を与える
- ・心理学の分析で周囲の人とのコミュニケーション力をアップさせる

### 期待できる効果

心理学で自分と向き合い、人を変えるのではなく自分を変えていくというポジティブな精神力を強化することで、様々な立場の方との円滑なコミュニケーション力を確実にアップすることができます。

また、毎日の習慣に取り入れられる「トルチュ逆腹式呼吸法」により、気力がアップでき、物事に動じない強い精神力をつくりあげることも可能になるとともに、自分の想いや考えを明確に伝える能力も伸ばすことができるようになります。そして、メンタルの強化と呼吸法の声出しで人に伝わる好印象の声を習得できます。



## 主な演習例

- ・トルチュ逆腹式呼吸法
- ・発声
- ・姿勢・筋力強化などの呼吸体操
- ・心理学による自己判断からの声の分析、自己改革の分析
- ・4つの声の作り方

## 研修スケジュール ※内容を一部変更する場合がございます

テーマ	内 容
イントロダクション	● 講師紹介・講座ガイダンス
呼吸法・発声・声出し	● 腹式呼吸と逆腹式呼吸 ● 喉・口・鼻の使い方、響かせ方 ● 唇・舌のトレーニング ● 滑舌改善 ● 表情筋のトレーニング ● 母音トレーニング
心理学分析	● 心理学テストと実践 ● エゴイズム交流分析 ● コミュニケーションアップ方法
声のレベルアップ 伝わる声色づくり	● 声の高低トレーニング ● 声のレベルアップトレーニング ● 4つの声の作り方実践
総 括	● 質疑応答 ● アンケート

---

# お笑い芸人から得るチーム力アップの技

## ～人を褒める ヨイシヨの技術～

### (半日研修)

対象者：新入社員

#### 概 要

芸人は時に太鼓持ちと言われます。これは戦国時代に実際にあった「太鼓持ち」という殿様を褒める仕事が由来です。現在もお客様を褒めるという技術を駆使し仕事を取る芸人は少なくありません。人を持ち上げる「ヨイシヨ」は以前、下の者が上に取り入る方法として使われていましたが、時代が変わり現在は他者にやる気を出させるためのスキルの一つとして褒める技術が使われ、本研修ではその技術を学ぶことができます。

#### 目 的

- ・ビジネスパーソンとしての意識を上げ、自己・他者ともにやる気を起こさせる。
- ・チーム内での役割、現在の状況を冷静に認識しあう。

#### 期待できる効果

お笑い芸人のステージでの対応は日常生活にもとても有効的に応用可能です。

芸人は笑いとして時に人に激しめのツッコミを入れたり強い口調で話したりしますが、言われた方はそれについて嫌な感情を持つ人はあまりいません。これは事前にそうなるように導いているからです。相手に嫌な気にさせない方法を身に付け、また仲間のやる気を引き出すきっかけもつくることができます。褒める技術が向上すれば、角の無い朗らかな仲間とのチーム関係が築けることでしょう。

#### 主な演習例

- ・ワーク「プラステスト」
- ・ワーク「自己注(自分自身、己に注目)診断」
- ・ゲーム「褒合い合戦」
- ・ゲーム「チームキャスティング」
- ・ヨイシヨ演習

**研修スケジュール** ※内容を一部変更する場合がございます

テーマ	内 容
イントロダクション	●講師紹介・講座ガイダンス
ワーク「プラステスト」	●マイナス面のとらえ方を変える ●違う側面の見方を考える
ワーク「自己注(自分自身、己に注目)診断」	●自分の嫌いな所、短所、弱点を見つけ出す
ワーク「褒合い合戦」	●相手の良い所を見つけ出し褒めるゲーム
ゲーム「チームキャスティング」	●タレントや女優などを自分の部下や上司と仮定して、ビジネスチームづくりを想像する。
ネタ鑑賞	●芸人のネタを通して、お客様へのイジリとフォローを見る。
ヨイショ演習	●お客様に話しかける、引合いに出す等、イジリを実践して褒める技術の実演
総 括 修 了	

---

# 伝わる！響く！プレゼンテーション基礎研修

## (半日研修)

対象者：プレゼンテーションに関心のある全ての方

### 概 要

日常業務の中には、顧客への企画・商品説明や社内会議、打合せなど様々な場面で「伝える」ことが多くあります。本講座では、効率的で分かりやすく、かつ相手に届くプレゼンテーション力から、主に「話法」を中心に習得していただけます。「伝える」ための情報収集や整理術、集めた情報の組立て方なども展開します。その上で、自分らしい表現力や存在感などを活かした話し方を習得し、「伝える」ことだけではない、五感を活かした魅力的なプレゼンテーション技術を実演やワークとともに紹介します。是非、今後のビジネスにお役立てください。

### 目 的

- ・「伝える」ための基本的な情報整理術を学ぶ
- ・誰にでも分かりやすく伝えることを身に付ける
- ・プレゼンテーションに活かせる個性と雰囲気を使いこなす

### 期待できる効果

- ・商品をより魅力的に伝えることで、顧客からの信頼、業績の向上に繋げる
- ・社内会議などで、効率的に分かりやすく話すことで会議時間を短縮できる
- ・端的に分かりやすく伝えることで、職場のコミュニケーションを円滑にする
- ・多くの情報から必要な情報を選出する視点、要点を引き出してまとめていく手法などを習得する

**研修スケジュール** ※内容を一部変更する場合がございます

テーマ	内 容
イントロダクション	● 講師紹介・講座ガイダンス
プレゼンで大切なこと	● 4つの要素で劇的に変わる
情報をコンテンツに変える	● 必要な情報の集め方 ～情報収集と情報整理～
内容を組み立てるとは	● テーマを意識すること ● 「誰に」伝えるのか ● 起承転結というけれど・・・ ● 用途別組立て方の実践（ワーク）
伝わる・届く話し方	● 人数や目的によって変化する表現力（実演） ● 「聞いてみよう」と思う雰囲気 ● 分かりやすい伝え方とは（ワーク・実演）
プレゼンターの「存在感」	● プレゼン時の装いポイント ● 個性を活かしたプレゼンとは
総 括 修 了	

---

# 伝わる！響く！プレゼンテーション応用研修 (半日研修)

対象者：プレゼンテーションに関心のある全ての方

## 概 要

「プレゼンテーション基礎研修」にて習得したプレゼンスキルを活かし、さらに次のレベルへステップアップしていただく応用研修です。本講座では、プレゼンテーションの構成のバリエーションを広げ、社内・社外どちらの場面でもすぐに活用いただけるよう習得していただく他、パワーポイントなどの視覚資料の作成ポイント、効果的な使い方なども展開していきます。プレゼンテーションを的確に、効果的に行うための実践的な技術をご紹介します。是非、社内会議、商談、社外プレゼンにご活用ください。

## 目 的

- ・ 伝える内容を構成する情報整理の手法を広げる
- ・ 的確で効果的な視覚資料の作成と使い方を身に付ける
- ・ 自分で作成した資料でプレゼンテーションを行う
- ・ 基本研修で得た話法を、具体的な場面や書面を使用し活用できるようにする

## 期待できる効果

- ・ 目的やシーンに合わせたプレゼンテーション構成のバリエーションが広がる
- ・ プレゼンに効果的な視覚資料を作成できるようになり、効果的に使用できる
- ・ 資料作成とプレゼンテーションをセットで行うことで、自分のプレゼンテーションスタイルを知る

## 研修スケジュール ※内容を一部変更する場合がございます

テーマ	内 容
イントロダクション	●講師紹介・講座ガイダンス
基本研修のおさらい	●内容の組立て方の基本 ●1対1と1対〇・・・話し方の違いとは
プレゼンテーションと視覚資料	●企画書と視覚資料の違いとは ●目的に合わせた視覚資料の違いとプレゼンの手法 ●効果的な視覚資料の作り方
プレゼンテーション実践 ～基本と応用を活かして～	●プレゼンのための資料づくり体験（ワーク） ●資料を活かしたプレゼンテーション実践 <sup>※1</sup>
総 括 修 了	

※1 グループワークなど受講人数により変更の可能性があります。

---

# お笑い芸人から得るコミュニケーション術

## ～和と信頼の eyes management（目線の使い方）～

### （半日研修）

対象者：代表者、役員幹部、幹部候補

#### 概要

これまで、多くのステージを経験してきたお笑い芸人から、相手を納得させる、信頼感を得る目線、心を惹き付ける目線の使い方を習得できます。普段より多くの人の前、部下の前で話さなければならない立場の方には、上に立つ者としてリーダーシップを発揮しなければなりません。お笑い芸人がステージからお客様へ行うスキンシップ目線の配り方は、部下、後輩への気配り、意識を引き付ける統率力に通じるものがあり、体験を通して実践・実感することができます。

#### 目的

- ・リーダーとして部下の意識を引き付ける方法を身に付ける。
- ・部下をまとめ、モチベーションを促す高度なファシリテーションができるようになる。

#### 期待できる成果

お笑い芸人のステージでの対応は、日常生活にとっても有効的に応用可能です。特に代表者、幹部クラス、人を動かす指示を出す立場の方には、心を動かすことのできるお笑い芸人のスキルは必須なものと考えられます。人の意識を引き付け、信頼感を与えることができれば、自分の思いや考えが伝わりやすくなり、より一層の仕事の効率化、団結力が生まれ絆が深まります。

#### 主な演習例

- ・アイ マネジメント ワーク
- ・芸人の「つかみ」
- ・「発想の転換」 ワーク
- ・漫才



**研修スケジュール** ※内容を一部変更する場合がございます

テーマ	内容
イントロダクション	● 講座紹介 ● 講座ガイダンス
ワーク「アイ マネジメント」	● 目線の置き方、その意味を考える
芸人の笑顔の作り方	● 人に嫌われない、印象の良くなる挨拶の仕方
芸人の会話の導入部から会話の起点 実践「ステージのつかみ」	● 話のつかみを考え、本題へと持っていく術を身に付ける
人の印象に残る方法 ワーク「発想の転換」	● 発想の変え方、考え方を見直し、他の人とは違う 独創性、自分なりの表現ができるようになる
漫才鑑賞	● 芸人のステージからお客様への対応、目線の 使い方を知る
漫才演習	● ボケ、ツッコミに役を分け、自分の役割を演じて、 芸人のステージワークを実践・実感することができる
総 括 修 了	

---

もっと楽に！もっと楽しく！自分らしく！

## とらえ方・伝え方研修

(半日研修)

対象者：新入社員またはこれに準ずる若手社員

### 概要

様々な人と交流する中での出来事やそこから生まれる様々な感情の“とらえ方”を知り、人間関係を円滑に進めていくための“伝え方”をコミュニケーションスキル「アサーティブ」を通して学んでいただく研修です。

1960年代のアメリカで生まれ、現代まで必要とされ続けているアサーティブコミュニケーション術から「相手を尊重しつつ、自分の意見を率直かつ適切に表現すること」「相手への理解ととらえ方や会話法」を身に付けます。新型コロナウイルスの影響で人々の価値観も多様化し、これまでの常識が通用しない不安な時代に常識や価値観・文化等の違いを乗り越え、ベストな自分でいられるために、また、ビジネスパーソンとして自由な発想や積極的な発言で組織への貢献にも役立てることが出来ます。日々の業務はもちろん、プライベートでも充実感を感じていただけるようなコミュニケーションスキルの習得を目指します。

### 目的

- ・現在の自己表現を知る
- ・相手を理解する
- ・自分を尊重し、相手も尊重する会話法を知る
- ・自分の描いているように相手にも同じように伝えられる

### 期待できる効果

- ・公私共に円滑にコミュニケーションを取るために活用できる
- ・相手が素直に聞く耳を持つので、社内コミュニケーションはもとより、営業・商談にも応用が利く

## 主な演習例

- ・あなたのアサーティブ度チェック
- ・自分の自己表現を知る
- ・アサーティブになるための会話法（DESC法）
- ・自己表現タイプと心理的ポジション

## 研修スケジュール ※内容を一部変更する場合がございます

テーマ	内 容
イントロダクション	●講師紹介・講座ガイダンス
アサーティブの基礎	●あなたのアサーティブを知る ●アサーティブを学ぶ目的 ●今なぜアサーティブが必要とされているのか
自己表現タイプと心理的ポジション	●4タイプの紹介
アサーティブに表現する	●自分の感情を意識する ●自分を褒める ●相手を褒める ●自己の感情と客観的事実を分ける ●自己開示 ●問題解決
アサーティブを妨げるもの 言語以外のアサーティブ	●非合理的な思込み ●表情や距離について
ケーススタディとロールプレイング	●アサーティブに伝えるシナリオ作成と発表
アサーティブの基本的権利	●1 2の基本的権利について
総 括 修 了	

---

## いまさら聞けないシリーズ！

# 「いまさら聞けない接客接遇ビジネスマナー①」研修 (半日研修)

対象者：入社3年目以降の社員及び管理職

### 概要

部下も増えてきて、立場上、誰かに指導を受ける機会が少なくなってきた中堅・管理職の皆様は、社会人として基礎の基礎であるビジネスマナーについて、“いまさら誰にも聞けない”と思われ自己流になっている方も少なくないのではないのでしょうか。“新人の時に研修をしたけれど、ずいぶん前の話で、かなり自己流になってしまっているかもしれない”と気付いていながら…日々の業務は、問題なくこなせているので、「まあいいか」と、おざなりにしていませんか？ネットで調べてみるけれど、情報過多でどれが正しいのか分からない。いまさら誰にも聞けない！そんなお気持ちを解決する研修です。

初心に戻っていただく心構え等の基礎の基礎から、表現やリーダーとしての話し方まで、基礎から応用までを学び直していただくことで、自分自身の自信にも繋がり、また部下への指導のヒントも多く見つけていただける研修です。

この研修は、ANA ファーストクラス担当のCAの中でも、皇室付き担当・後進の指導にも携わり多くのCAを育てた、お決まりのマナーだけでない一枚上をいくマナー研修カリキュラムが好評の講師が担当いたします。多くのドラマの監修やTV番組にもカリスママナー講師として出演し、著書も大人気です。

基礎はもちろん、ワンランク上の気の利いたマナーを身に付け、今後のビジネスにお役立てください。

### 目的

- ・ビジネスマナーの基礎を振り返る
- ・型にはまったマナーではなく、一枚上をいくマナーを習得する

### 期待できる効果

- ・部下の指導をよりロジカルに伝えることができる
- ・立場に相応しい立ち居振舞いをすることができるようになる
- ・マナーを身に付けることで「品」や「格」のオーラとなり、信頼に繋がり、仕事を円滑に進められ成果が上がる。

## 主な演習例

- ・自身がどれだけ現在できているかチェック
- ・ビジネスマナーの基本・応用を体感する

## 研修スケジュール ※内容を一部変更する場合がございます

テーマ	内 容
イントロダクション	●講師紹介・講座ガイダンス
ビジネスマナーの必要性	●ビジネスマナーの基礎と心構えを振り返り、その必要性を確認
ビジネスパーソンとしての心構え・モチベーション	●改めて「社会人とは」を振り返り、自身の社会人、組織人としての自覚、責任感を再確認し、部下への意識付けをどのように行うか学ぶ
第一印象を磨く	●なぜ第一印象が必要なのか ●印象カセルフチェック ●身だしなみ・挨拶・姿勢・お辞儀・表情・立ち居振舞い（態度）・挨拶の実践
言葉遣いを磨く	●敬語表現・ビジネス言葉・ビジネス敬語と用語・クッション言葉・ビジネスに相応しい会話・ポイント
リーダーシップのある話し方	●部下への話し方、態度、表情を学ぶことでよりリーダーシップを発揮する
総 括 修 了	

---

## いまさら聞けないシリーズ！

# 「いまさら聞けない接客接遇ビジネスマナー②」研修 (半日研修)

対象者：入社3年目以降の社員及び管理職

### 概要

部下も増えてきて、立場上、誰かに指導を受ける機会が少なくなってきた中堅・管理職の皆様向けの「いまさら聞けない接客接遇ビジネスマナー研修①」の続編となります。この研修では、電話対応・メールのマナーを始め、時代とともに変化していくコミュニケーションツールにもしっかり対応し、立場に相応しい恥ずかしくない対応ができるように、オンラインミーティングでのマナーもお伝えします。さらに部下との円滑なコミュニケーションを図るための「報・連・相」の How to などを行います。また、来客・訪問対応も改めて学んでいただき、「コミュニケーションに欠かせないマナー」のブラッシュアップを図ります。

この研修は、ANA ファーストクラス担当のCAの中でも、皇室付き担当・後進の指導にも携わり多くのCAを育てた、お決まりのマナーだけでなく一枚上をいくマナー研修カリキュラムが好評の講師が担当いたします。多くのドラマの監修やTV番組にもカリスママナー講師として出演し、著書も大人気です。

基礎はもちろん、ワンランク上の気の利いたマナーを身に付け、今後のビジネスにお役立てください。

### 目的

- ・ビジネスマナーの基礎から応用を学び、ブラッシュアップを図る。
- ・型にはまったマナーではなく、一枚上をいくマナーを習得する

### 期待できる効果

- ・部下の指導をよりロジカルに伝えることができる
- ・オンラインに対応した、相応しい立ち居振舞いをすることができるようになる
- ・マナーを身に付けることで「品」や「格」のオーラとなり、信頼に繋がり、仕事を円滑に進められ成果が上がる。

## 主な演習例

- ・自身がどれだけ現在できているかチェック
- ・ビジネスマナーの基本・応用を体感する

## 研修スケジュール ※内容を一部変更する場合がございます

テーマ	内 容
イントロダクション	●講師紹介・講座ガイダンス
コミュニケーションツールについて	●ビジネスで使用するコミュニケーションツールの特性を理解する
電話対応	●電話対応のマナー ●電話の取り次ぎ ●電話対応で身に付けておきたい言い回し
ビジネスメール	●メール文書の基本フォーム ●送信のマナー ●返信のマナー
WEB会議ツール	●オンラインミーティングのマナー
訪問・来客対応	●訪問・来客対応の基本の流れ ●来客対応のマナー (受付・案内・上座・下座・お茶出し等) ●訪問のマナー ●名刺交換のマナー
部下とのコミュニケーション	●報連相を活用し、部下との円滑なコミュニケーションを図る
総 括 修 了	

---

# 「いまさら聞けない！」ほう・れん・そう研修

～ 声とマナーから学ぶ極上のホウレンソウで差をつける～

## (半日研修)

対象者：入社3年目以降の社員及び管理職

### 概 要

組織で仕事をする上で、「ほう・れん・そう」はなぜ重要なのでしょうか。それは上司と部下、部署間、関係会社が連携し、チームとして成果を出すことが求められているからです。また、「ほう・れん・そう」が適切に行われないと無駄やミス、不祥事の発生に繋がる恐れもあります。「ほう・れん・そう」は大切だと知られてはいますが、何が基本なのか、そしてタイミングやどのような内容を伝えるかは個人の感覚に任せられているケースが多いです。

この研修では、改めて「ほう・れん・そう」の重要性や基本、応用を学び、事例やワークを通して成果に繋げていく考え方、スキルを身に付けることができます。

「ほう・れん・そう」を円滑に行うために、もうひとつの大きなポイントが「声」です。響きの良いツヤ声を手に入れることで、相手に好印象を与え、的確に「ほう・れん・そう」を伝える手助けとなります。伝わる声をつくり出せるオリジナル呼吸法は、気力をアップできる効果もあり、さらに自分の考えを明確に伝える能力も伸ばすことができます。「声」と「マナー」で、極上の「ほう・れん・そう」を手に入れることができます。

### 目 的

- ・改めて「ほう・れん・そう」の重要性や基本・応用を学ぶ
- ・伝わる声の習得



## 期待できる効果

- ・ 毎日の習慣に取り入れられるオリジナル呼吸法で気力と伝わる声を習得できる
- ・ 声の印象を良くすることで円滑なコミュニケーション能力を習得できる
- ・ 上司、経営層が現場の情報をタイムリーに把握でき、意思決定のタイミングを逃さない
- ・ 上司に対して簡潔に分かりやすく報告ができ、無駄な時間を取らせない
- ・ 適切な「ほう・れん・そう」により信頼関係を構築し、協力者が増え、成果が出やすくなる
- ・ 適切な「ほう・れん・そう」で無駄、トラブル、事態の悪化を未然に防ぐことができる

## 主な演習例

- ・ 実習「オリジナル呼吸法、姿勢と発声法、身体の響かせ方」
- ・ チェック「報連相現況個別チェック」
- ・ ワーク「忙しい上司をイライラさせない話し方」
- ・ ワーク「誰に連絡する？関係者を洗い出す習慣ワーク」
- ・ ワーク「紹介者の顔を立てるための報告のタイミング、回数」
- ・ ワーク「上司が優先して知りたいこととは？」
- ・ ワーク「読む人に負担をかけないメール文章術」

## 研修スケジュール ※内容を一部変更する場合がございます

テーマ	内 容
イントロダクション	● 講師紹介・講座ガイダンス
呼吸法・発声法・伝わる声を作る	● 腹式呼吸と逆腹式呼吸 ● 喉・口・鼻の使い方、響かせ方 ● 唇・舌のトレーニング ● 滑舌改善 ● 表情筋のトレーニング ● 母音トレーニング ● 3つの声のつくり方
報連相の基本	● 報連相のタイミング・ポイント ● 相手をイライラさせない分かりやすい話し方 ● 報連相の適切な手段
気の利く連絡法・相談のポイント	● 絶対にした方がよい連絡法とは ● 相手にとっての優先順位・興味とは ● より相手が協力的になってくれる相談の仕方のポイント
総 括	● 質疑応答 ● アンケート

---

## いまさら聞けないシリーズ！

# 「いまさら聞けない冠婚葬祭マナー・テーブルマナー」研修 (半日研修)

対象者：入社3年目以降の社員及び管理職

### 概要

社会に出てからずいぶん経ち、様々なシーンにも責任ある立場で列席しなくてはならない立場になってきた方は、つい自己流になっている方も少なくないのではないのでしょうか。ネットで調べてみるけれど、情報過多でどれが正しいのか分からない。いまさら誰にも聞けない！そんなお気持ちを解決する研修です。

この研修では、結婚式・披露宴・通夜・葬式のシーンでも自信を持てる知識とマナーを学びます。肩書に相応しい立ち居振舞いで、一枚上の貫録を纏っていただける内容です。この研修は、ANA ファーストクラス担当のCAの中でも、皇室付き担当・後進の指導にも携わり多くのCAを育てた、お決まりのマナーだけでない一枚上をいくマナー研修カリキュラムが好評の講師が担当いたします。多くのドラマの監修やTV番組にもカリスママナー講師として出演し、著書も大人気です。

基礎はもちろん、ワンランク上の気の利いたマナーを身に付け、今後のビジネスにお役立てください。

### 目的

- ・正しい冠婚葬祭マナーを知る
- ・正しいテーブルマナーを知る
- ・型にはまったマナーではなく、一枚上をいく上質なマナーを習得する

### 期待できる効果

- ・立場にふさわしい立ち居振舞いをすることができるようになる
- ・一枚上の貫録を獲得し、信頼に繋がる
- ・職場の代表として恥ずかしくない対応ができる

## 主な演習例

- ・自身がどれだけ現在できているかチェック
- ・冠婚葬祭マナーとテーブルマナーの基本・応用を体感する

## 研修スケジュール ※内容を一部変更する場合がございます

テーマ	内 容
イントロダクション	●講師紹介・講座ガイダンス
結婚式・披露宴でのマナー	●招待状の返信 ●ドレスコード ●受付でのマナー ●祝辞のマナー ●その他、立ち居振舞い
葬儀・お通夜でのマナー	●葬儀・お通夜での服装 ●葬儀・お通夜の受付のマナー ●香典マナー ●その他、立ち居振舞い
贈答のマナー	●お中元、お歳暮、季節の贈答品の表書きについて ●金包み、ふくさの扱い方
和食・フレンチ・中華料理パーティ それぞれのマナー	●それぞれのテーブルマナー ●立ち居振舞いやタブーについて
まとめ	●質疑応答
総 括 修 了	

---

# いまさら聞けないシリーズ！

## 「いまさら聞けない電話応対」研修

### (半日研修)

対象者：入社3年目以降の社員及び管理職

#### 概要

部下も増えてきて、なかなか誰かに指導を受けない立場になってきた中堅・管理職の皆様は、社会人として基礎の基礎であるビジネスマナーについて、“いまさら誰にも聞けない”と思われ自己流になっている方も少なくないのではないのでしょうか。

この研修では、電話応対の基礎を始め、正しい言葉遣いや、ワンランク上の話し方等、総復習をしていただき、その中から新しいご自身の「引出し」を創造いただけるような研修内容に仕上げました。固定電話を持たない家庭が多い時代に育った部下の指導もロジカルな動機付けをして指導すると、成果が出やすくなります。

この研修は、ANA ファーストクラス担当のCAの中でも、皇室付き担当・後進の指導にも携わり多くのCAを育てた、お決まりのマナーだけでなく一枚上をいくマナー研修カリキュラムが好評の講師が担当いたします。多くのドラマの監修やTV番組にもカリスママナー講師として出演し、著書も大人気です。

基礎はもちろん、ワンランク上の気の利いたマナーを身に付け、今後のビジネスにお役立てください。

#### 目的

- ・電話応対のワンランク上を目指すためのスキルを学ぶ
- ・どんなシチュエーションでも良質な応対ができるようになる
- ・電話応対における表現の幅を広げる

#### 期待できる効果

- ・電話応対で顧客を増やす
- ・基礎から応用を、部下にも指導できる
- ・一枚上をいく表現で、安心感と信頼を得ることで成果に繋げる

## 主な演習例

- ・電話対応基礎演習
- ・感情と声のリンク
- ・様々なシーンでのロープレ

## 研修スケジュール ※内容を一部変更する場合がございます

テーマ	内 容
イントロダクション	●講師紹介・講座ガイダンス
電話対応の基本的マナーを再確認する	●初心に戻って、電話対応の基本を確認する
正しい言葉遣い ワンランク上の言い回し クッション言葉 好感の持てる話し方の習得	●正しい敬語の使い方を再確認 ●ワンランク上の受答えがスムーズにできるよう、話し方のコツや表現を学ぶ
表情と声について	●発声・発音・伝わる声を作る ●伝わる話し方 ●声と表情と感情について
ロールプレイング	●様々なシチュエーションを想定し、ロールプレイングを行う
まとめ	●質疑応答
総 括 修 了	

---

# いまさら聞けないシリーズ！

## 「いまさら聞けないクレーム対応」研修

### (半日研修)

対象者：入社3年目以降の社員及び管理職

#### 概要

部下も増えてきて、なかなか誰かに指導を受けない立場になってきた中堅・管理職の皆様は、社会人として基礎の基礎であるビジネスマナーについて、“いまさら誰にも聞けない”と思われ自己流になっている方も少なくないのではないのでしょうか。

この研修では、クレームが起こる「原則」や、「心理」の解説を始め、クレーム対応の仕方で上顧客にもなりうると言われていた難しいお客様にも、しっかりとした対応を通してご納得いただけるスキルをお伝えします。

この研修は、ANA ファーストクラス担当のCAの中でも、皇室付き担当・後進の指導にも携わり多くのCAを育てた、お決まりのマナーだけでない一枚上をいくマナー研修カリキュラムが好評の講師が担当いたします。多くのドラマの監修やTV番組にもカリスママナー講師として出演し、著書も大人気です。

基礎はもちろん、ワンランク上の気の利いたマナーを身に付け、今後のビジネスにお役立てください。

#### 目的

- ・クレームの原則と手順を知る
- ・心理と表現を身に付け、いかなるお客様への対応も安心感と安定感を手に入れる

#### 期待できる効果

- ・ワンランク上のクレーム対応で、クレマーを上顧客にする
- ・部下への指導に役立つ

#### 主な演習例

- ・質問法を使った実践
- ・言葉のチョイス
- ・実際のシチュエーションによるロールプレイング等

**研修スケジュール** ※内容を一部変更する場合がございます

テーマ	内 容
イントロダクション	●講師紹介・講座ガイダンス
クレームの原則を知る	●どうしてクレームは発生するのか ●クレームの種類、法則、原則を学ぶ
クレーム対応の4つの手順	●クレーム対応の基本4つの手順を確認する
お客様心理を理解する	●ケーススタディを取り入れながら、お客様の立場に立って心理を理解する。
クレームを和らげる表現方法を学ぶ	●部分謝罪の言葉 ●クッション言葉 ●ポジティブ表現 ●クロージング方法
質問力をアップさせる	●ニーズをつかむ質問法 ●オープン質問、クローズド質問
ふさわしくない表現、適切な表現	●お客様の気持ちに寄り添った表現を学ぶ
ケーススタディ	●ロールプレイングを通じて、ワンランク上の対処法を習得する
まとめ	●質疑応答
総 括 修 了	

## 基礎実務研修会（1日研修）

対象者：新入社員・実務経験の浅い社員

### 目的

- ・新入社員又は経験の浅い社員を対象に、住宅不動産に関する業務知識の習得。

### テキスト（令和4年の研修時。令和5年度の内容は改めてご案内します）

- ・2022年版 宅地建物取引業務の知識
- ・令和3年版 税制の手引
- ・実践！コンプライアンス

### 研修スケジュール

テーマ	講師
受付	
住宅不動産に関する税制	税理士 平山 法幸 氏
(休憩)	
不動産広告と広告規制	(公社)首都圏不動産公正取引協議会 齋藤 太郎 氏
宅地建物取引業と従業者の基本的心得	弁護士 佐久間 豊 氏
①物件調査・価格査定	
②宅地建物取引業法	
③現地案内・重要事項の説明	
④契約書の知識	
⑤決済・引渡・登記	
⑥住宅関係の法令の概要	
⑦コンプライアンス	



---

## 公正競争規約研修会（半日研修）

対象者：広告並びに営業の担当者等

### 目的

不動産広告並びに営業の担当者等の皆様に公正競争規約について認識を深める。

### テーマ（令和4年度の研修時。令和5年度の内容は改めてご案内します）

「新しい不動産広告のルールと違反事例の解説」

1. 不動産の表示に関する公正競争規約・同施行規則の改正について
2. 不動産広告を規制するルール
3. 不動産公正取引協議会とは
4. 事例から学ぶ、不動産広告のルール

### 講師

（公社）首都圏不動産公正取引協議会 統括調査役 齋藤 太郎 氏

---

## 不動産業務研修会（半日研修）

対象者：下記テーマに関心のある会員企業の皆様

### 目的

- ・不動産取引における問題点について認識を深める

**テーマ（令和3年度の研修時。令和5年度の内容は改めてご案内します）**

#### 「最近の法令改正と裁判例にみる紛争事例について」

1. 最近の法令改正について
  - (1) 最近の法令改正の動向
  - (2) 宅地建物取引業者による人の死の告知に関するガイドライン
  - (3) 重要事項説明書、37条書面等の電磁的方法での提供
  - (4) 賃貸住宅の管理業務等の適正化に関する法律
2. 裁判例にみる紛争事例について

### 講師

（一財）不動産適正取引推進機構 調査研究部調査役 室岡 彰 氏

---

# 営業コミュニケーション実践研修 (半日研修×2回)

対象者：若手営業担当者（営業経験が概ね1～2年の方）

## 概要

営業の仕事を1～2年続けていくと、営業コミュニケーションのスタイルが次第に出来上がっていくと同時に、自分のコミュニケーションの課題も見えてきます。お客様との信頼関係がなかなか築けない、お客様のニーズが的確に掴めない、提案の趣旨がお客様に伝わらない、契約を促すことにためらいを感じる等々、課題を感じる点は人それぞれでしょう。

営業担当者としてさらなる成長をしていくためには、自分の課題を見つめ直し、共感する、傾聴する、質問する、説明する、同調する（お客さまのコミュニケーションスタイルに合わせる）といった営業コミュニケーションの切り口ごとにすべきことと避けるべきことを再確認して、自らの営業コミュニケーションをチューニングすることが大切です。

この研修では、営業コミュニケーションのポイントを共感、傾聴、質問、説明などのカテゴリーに分けて整理しつつ、各自が感じている課題、自分なりの対処法などを他の参加者と共有しつつ、営業コミュニケーションで直面している課題の解決を目指します。双方向的な研修ですので、リラックスしてご参加ください。

## 目的

- ・営業コミュニケーションのポイントを確認し商談における課題を解決する

## 期待できる成果

- ・商談で苦手意識を持っていたステップに自信を持って取り組めるようになる

## 学習項目

- ・営業コミュニケーションを進める上での心構えを確認する
- ・共感、傾聴、質問、説明などですべきことと避けるべきことを理解する
- ・自らのコミュニケーション上の課題とその解決法を明確化する

## 主な演習例

- ・お客様が営業担当者に期待すること
- ・自分（自社）の強みを伝えるショートプレゼン
- ・商談をゴールに進めるためにすべきこと
- ・居住用住宅の購入を検討中のお客様との商談ロープレ

## 研修スケジュール ※内容を一部変更する場合がございます

※各テーマは新人向けの「営業コミュニケーション基礎研修」の内容と共通していますが、本研修では一定の経験（1～2年程度）があることを前提に、その経験からの課題意識をより明確にするためのディスカッション、ロープレに重点を置いています。

テーマ	内 容
オリエンテーション	●自己紹介（講師・参加者） ●研修のゴールイメージ（目標設定）
営業コミュニケーションのポイント	●営業コミュニケーションの意義と目的 ●営業コミュニケーションの基本スキル
共感のコミュニケーション	●共感力の課題を探る ●共感力を高めるための工夫
傾聴のコミュニケーション	●傾聴力の課題を探る ●傾聴力を高めるための工夫
質問のコミュニケーション	●質問力の課題を探る ●質問力を高めるための工夫
説明のコミュニケーション	●説明力の課題を探る ●説明力を高めるための工夫
同調のコミュニケーション	●同調力の課題を探る ●同調力を高めるための工夫
クロージング	●学んだこと気付いたこと ●ネクストアクション

# 営業コミュニケーション強化研修 (半日研修×2回)

対象者：対顧客コミュニケーション力を高めたい営業担当者

## 概要

営業担当者の仕事は、お客様の情報を収集してお客様の抱えているニーズや潜在的な課題を発見し、お客様に満足していただけるような提案を行い、購入に際してお客様が直面しやすい不安を和らげお客様の背中を押すことで商談を契約に向けて円滑に進めていくことです。

そのために、営業担当者は、興味を持たせ、質問に答え、理解させ、反論に対処し、納得させ、決断を勧め、行動させるという様々な場面で、共感、信頼、傾聴、質問、説明、促進、同調などの営業コミュニケーションのスキルを発揮することが求められます。

この研修では、不動産営業に共通する基本的な営業プロセスの流れ（信頼を得る、ニーズを知る、提案を示す、決断を促す）に沿って、「営業コミュニケーション実践研修」(若手営業担当者向け)で取り上げたコミュニケーションのスキルを講義や演習、参加者同士のディスカッションを通してパワーアップしていきます。

## 目的

- ・営業プロセスを着実に進めるためのコミュニケーションスキルを強化する

## 期待できる成果

- ・お客様から信頼され、お客様のニーズに的確に応える提案を行い、お客様に満足を得ていただくことで、自らの営業成績を向上させる

## 学習項目

- ・お客様との商談を進めるために必要な考え方やコミュニケーションを知る
- ・お客様の感情の動きを意識しお客様視点でのコミュニケーションを身に付ける
- ・お客様が望むものを理解し適切な提案を行うための質問・傾聴のスキルを磨く
- ・お客様の不安に共感を示しお客様の決断を促すコミュニケーションを学ぶ

## 主な演習例

- ・お客様から信頼されるための要素とその示し方
- ・事実を知るための質問と感情を知るための質問
- ・決断を促すための不安解消のコミュニケーション
- ・居住用住宅の購入を検討中のお客様との商談ロールプレ

## 研修スケジュール \*内容を一部変更する場合がございます

テーマ	内 容
オリエンテーション	<ul style="list-style-type: none"> <li>●自己紹介（講師・参加者）</li> <li>●研修の目標の紹介</li> <li>●自己の強みと抱えている課題</li> </ul>
営業担当者の役割と営業プロセス	単なる「売り手」ではない営業担当者の「パートナー」としての役割を自覚し、基本的な営業プロセスの各段階でなすべきことを認識できるようになる
信頼を得る	初めてお会いするお客様と短期間で信頼関係を作る方法を学習し、お客様からも色々な情報を提供していただけるような関係性が持てるようになる
ニーズを知る	的確な質問や質の高い傾聴などにより、お客様の抱えているニーズや潜在的な課題を発見する方法を学習し、商談の中でお客様と合意できるようになる
提案を示す	お客様が望む状態の実現を支援する適切な提案を行う方法を学習し、自らの提案が価値あるものであることをお客様に伝えることができるようになる
決断を促す	購入を決断する際にお客様が直面しがちな不安をお客様に寄り添って和らげる方法を学習し、購入に向けた最終的な合意を得ることができるようになる
クロージング	これまでの自身の営業スタイルを振り返り、できていることできていないことを明確にし、自らの成長に向けたアクションプランを作成する

---

# 営業パーソン必見！テレアポの成功率を上げるコツ

## 「電話営業（テレアポ）」研修

### （半日研修）

対象者：新入社員及び若手・中堅社員

#### 概 要

電話越しに面会や資料送付などの約束を取りつけるテレアポの仕事。目的のキーマンに辿り着くことができず窓口（受電者）に「営業は結構です」と断られて、悩むことも多いのではないのでしょうか。ここではテレアポが苦手な人に、テレアポをする前の心構えや基本理解、成功率を上げるためのコツ・改善策を紹介します。

テレアポが苦手な人は、「電話は取り次いでもらえるもの」という意識がどこかにあるのではないのでしょうか。テレアポの営業先は新規顧客が主です。見ず知らずの相手からセールス電話がかかってきた場合、快く電話に応じてくれるお客さんは多くはありません。テレアポは断られることが多くて当たり前なのです。全ての電話をアポイントに繋げなければとは思わずに、テレアポが楽になる考え方や心構え、姿勢をお伝えするとともに、話し方や言葉選びの工夫など、テレアポの成功率が上がるコツを紹介します。また、「お断り」から「話を聞いてみる価値がありそう」と思われるトークもご紹介します。明日から使えるテレアポ獲得率が向上する、様々なスキルを身に付けることができます。今後のオンライン商談スキルに是非、お役立てください。

#### 目 的

- ・テレアポでセールス感が出ない話し方ができるようになる
- ・電話営業に敏感なお客様に断られない周辺言語と話し方を身に付ける
- ・お客様に怪しいと思われない、信頼される話し方を身に付ける
- ・話し方や言葉選びの工夫など、テレアポの成功率が上がるコツを紹介

#### 期待できる効果

- ・アポ取りを成功させるための考え方や注意点が分かる
- ・テレアポが苦手な方でも「断られて当たり前」と割り切ることができる
- ・断られる要因をつくらないトークや声の表現のスキルが身に付く
- ・テレアポで断られない、信頼できる話し方ができる
- ・テレアポ獲得率が、格段に向上する

## 主な演習例

- ・テレアポで伝える「相手へのメリット」を書き出し、トークを強化する
- ・実際のサービスや商品について、簡単なトークスクリプトを作成し、アポイント獲得のロールプレイングや発表を行う

## 研修スケジュール ※内容を一部変更する場合がございます

テーマ	内 容
イントロダクション	●研修の趣旨と目的紹介、講師紹介
「アポイント取得」における基本理解	●テレアポに関する基本理解を深める ●【オープニングワーク】現状の理解 ●アポイント獲得に必要な要素 ●「聞く価値がある」と思わせる架電オープニング ●アポイント率を増やす方法
テレアポのマインドセット	●【ワーク】現状のアポイント獲得手法を洗い出す ●テレアポのマインドセット ●テレアポと電話営業の違い ●断られて落ち込まない方法
アポイント獲得率を上げるためのスキル	●【ワーク】「相手へのメリット」を書き出す ●プラスの様子を伝え、良い将来をイメージさせる ●反論の種類、対処法
オンラインで効果的な話し方と表現術	●「窓口突破」をするための技 ●「担当者の抵抗」を乗り越える方法 ●「切返しトーク」学習と実践 ●アポが取れない話し方とは ●ガチャ切り対策法 ●テレアポをした際のクロージング
ロールプレイング	●【ワーク】トークスクリプトの作成 ●【ロールプレイ】アポイントの獲得
総 括 修 了	



---

# オンライン商談の成功を分ける攻略スキルが分かる！

## オンライン営業研修

### (半日研修)

対象者：新入社員及び若手・中堅社員

#### 概 要

コロナ禍を機に、営業シーンにおいてもオンライン商談が急速に発達し、多くの企業で導入されています。「営業活動=オフライン」という前提が崩れる中で、アフターコロナの世界でも非対面・非接触による営業スタイルは続いていくでしょう。Web 会議システムやチャットツールを用いて Web 上で実施する非対面型の営業手法であるオンライン営業では、対面型の営業とは性質が異なることを意識して商談を進めないと、思うように受注が取れません。

今回はオンライン営業についてメリット・デメリットを踏まえて解説した上で、実際にオンライン営業で成果を上げるための鉄則やコツについて学んでいただき、確実に成果を上げるための「オンライン営業スキル」を身に付けられる研修となっております。オンライン営業で必須の環境設定、話し方、断られた時の切返しトークや、商談の進め方などをご紹介してまいります。

また、オンライン商談に必要なステップとスキルがあれば、しっかりとニーズをつくることができ、確実に契約率が担保できます。そのスキルやコツをお伝えします。

メーカーで営業職を経験し、テレアポ獲得率と新規契約獲得で毎年表彰された実績を経て、NY 大学発祥の自己表現心理学でエグゼクティブパフォーマンス講師、心理士を取得したエキスパート講師が担当いたします。

営業の基礎はもちろん、お客様との強固な関係づくりと契約獲得の技術を身に付け、今後のオンライン商談スキルに是非お役立てください。

## 研修スケジュール ※内容を一部変更する場合がございます

テーマ	内 容
イントロダクション	●研修の趣旨と目的紹介、講師紹介
オンライン営業のコツ	●オンライン営業のメリット・課題点 ●契約が取れる人・取れない人の特徴 ●信頼されるための101%の法則 ●オンライン営業で成功した企業事例 ●オンライン営業の事前準備 ●オンライン営業で成果を上げる3つの技法
絶対的好感を与えるオンライン自己表現実践	●あなたの自己表現で相手の気持ちが変わる ●商談する際の概念と心構え ●自分の自己表現の要素とは ●第一印象はあなた自身を形成する 【オンライン表現技法】 ①顔の表情の使い方 ②オンラインでのアイコンタクト ③オープニングで心をつかむコツ
オンラインで効果的な話し方と表現術	●営業力のある人とない人の話し方 ●オンラインでお客様の契約する意欲を高める話し方 ●印象形成によるお客様との関係性構築力 ●対面とオンラインでの商談傾聴力の違いと表現スキル ●深い関係性を築く傾聴表現 ●オンライン商談による提案推進力を高める
相手の心理的欲求を読み取ったオンライン・アプローチ法	●相手の性格分類別プレゼン法 ●オンラインでつかむ！ニーズの掘起こし方 ●一流営業の切返しトーク ●オンラインで効果が爆上がりするクロージング法
総括 修了	

---

## DX 対応 住宅マーケティング基礎研修 (オンデマンド研修)

対象者：マーケティング・プロセスの基本を学びたい全ての方

### 概 要

「何をどれだけ売るか」ではなく、「誰にどのような価値を提供するか」が顧客中心型マーケティングのアプローチです。よくマーケティングの教科書には、マーケティングの4要素として、Product（製品）、Price（価格）、Place（販売チャネル）、Promotion（広告、宣伝）が挙げられていますが、顧客中心型マーケティングでは、この4つをCustomer Value（顧客にとっての価値）、Customer Cost（顧客にとってのコスト）、Convenience（利便性）、Communication（コミュニケーション）と表現します。顧客との長期継続的な関係構築から得られる利益の大きさは、住宅産業においてはとりわけ大きなものになるはずです。

この、顧客への価値提供を出発点に考えるマーケティングアプローチを同業、他業種の事例も交えながら分かりやすく説明します。また、単なる解説講義で終わらずに、今回学んだ考え方に基づいた「自社のマーケティング進化のための課題と自己の役割」をまとめる時間も取ります。

### 目 的

- ・顧客中心型のマーケティング・プロセスを理解する

### 期待できる成果

- ・自社のマーケティング進化上の課題整理が行えるようになる

**学習項目** ※内容を一部変更する場合がございます

	学習項目（動画総視聴時間：約2時間10分）	内 容
1	マーケティングの基本知識	<ul style="list-style-type: none"> <li>●STPと4P、そして4Cとは？</li> <li>●「知ってもらふ」から「買ってもらふ」までの道のりを設計する</li> </ul>
2	「製品中心のアプローチ」と「顧客中心のアプローチ」を比較する	<ul style="list-style-type: none"> <li>●「何をどれだけ売ったか」と「誰にどのような価値を提供するか」</li> <li>●トップ営業マンが紹介顧客で業績を挙げているのは体験的に「顧客中心主義」を理解しているから</li> </ul>
3	顧客中心マーケティングの事例紹介(1)	●不動産業界の事例
4	顧客中心マーケティングの事例紹介(2)	●他業界の事例
5	最新不動産マーケティング動向(1)	●デジタルマーケティング
6	最新不動産マーケティング動向(2)	<ul style="list-style-type: none"> <li>●IOT、AIの活用</li> <li>●With/After コロナと不動産マーケティング</li> </ul>
7	アクションプランの作成	●自社のマーケティング上の課題に自分なりに取り組むとしたら・・・

---

# メンタルヘルスケア研修

## (半日研修)

対象者：主に人事・総務・管理職の方

### 概要

自殺者数は30年以上、毎年2万人以上で推移しており、自殺者率は先進国の中で非常に高い水準となっています（令和3年調べ）。また、2020年新型コロナウイルス感染拡大後、自殺者数が11年ぶりに増加してしまいました。自殺の原因で一番多いのが「うつ病」です。2015年からは、厚生労働省によるストレスチェックも制度が施行されました。ストレスの仕組み・神経の仕組み・回避法や実際にうつになった方との接し方や家族としての接し方等を知り、一人一人の取り組みだけでなく、企業全体・職場全体で取り組む、心の健康管理のための知識とすぐに活かせる話法等をお伝えします。個人のメンタルヘルスと他者のメンタルヘルスへの取り組みを行うための研修です。

### 目的

- ・ストレスの扱い方・セルフケアを知り、事前に防止ができるようになる。
- ・職場・個人で取り組める早期発見の仕方を知る。
- ・ストレスを起こしやすい職場環境を知り、改善する。
- ・コミュニケーションの重要性を知る。

### 期待できる効果

- ・個人だけでなく、職場全体でケアできるようになり、社内の士気向上。
- ・従業員満足度（E S）の向上。顧客満足度（C S）にも繋がる。
- ・離職率低下。

### 主な演習例

- ・メンタルが弱っている人との傾聴の進め方。
- ・自分も相手も尊重できる話し方 など

## 研修スケジュール ※内容を一部変更する場合がございます

テーマ	内 容
イントロダクション	●講師紹介・講座ガイダンス
メンタルヘルスの基礎	●メンタルヘルスの現状 ●心の風邪と言われる理由 ●メンタルヘルス不調の主な要因 ●メンタルヘルスケアの意義
会社のリスク	●メンタルヘルスにより会社が受けるリスク
セルフケアとラインケアについて	●会社全体での取組みと個人での取組み
セルフケアに役立つストレスの扱い方	●なぜストレスは起こるのか ●ストレスマネジメント
早期発見の仕方	●不調のサイン ●代表的な疾患
ストレスを起こしやすい職場の環境	●具体例と解決法例
人間関係によりもたらされるストレス	●ハラスメントとは ●ハラスメントの種類
メンタルヘルス対策の実践	●症状が窺えた時の声のかけ方 ●相談を受けた時の対応 ●メンタルヘルス不調の外的要因と主な対処法 ●親近者の対応
コミュニケーションの重要性	●メンタルヘルスケアにおけるコミュニケーションの意味と目的
人間関係を作る	●相手を知る方法
相手との距離を縮める	●ストローク法
アクティブリスニング	●具体的な行い方を知る
自律神経と副交感神経のバランスが整う方法や呼吸法 ほか	●病院でも採用されている方法や心身の健康に効く逆腹式呼吸法等の紹介
総 括 修 了	

# 仕事の数字の見方研修（オンデマンド配信）

対象者：新入社員及び若手社員

## 概 要

「麹町住宅産業株式会社」という架空の企業の若手社員の営業活動や業務の分析を通じて、仕事を「分ける」、「数値化する」ことの重要性や方法を学びます。その上で、自身の日々の仕事を振り返り、改善計画を立てます。そして最後に会社全体の経営に自身の活動がどのような影響を与えているのかを学び、業務改善・生産性向上の重要性に関する認識を深めることで、翌日からの具体的活動への意識付けを行います。

営業担当者向けと、それ以外の一般社員向けに、行う演習の設定や自身の改善計画作成の中身を独自に設計していますので、ご参加を検討される場合は、それぞれの担当向けの研修に参加をお願いいたします。

### （１）「営業担当社員向け」

<学習項目> ※内容を一部変更する場合がございます

	学習項目（動画総視聴時間：約２時間 20分）	内 容
1	会計の役割を学ぶ	会計が会社の業績を数字という客観的な指標で報告することによって、どのような役割を果たしているかを理解する
2	損益計算書を学ぶ	損益計算書の仕組みを学ぶとともに、損益計算書に現れた数字の基本的な読み方を理解する
3	貸借対照表を学ぶ	貸借対照表の仕組みを学ぶとともに、貸借対照表に現れた数字の基本的な読み方を理解する
4	キャッシュフロー計算書を学ぶ	キャッシュフロー計算書の仕組みを学ぶとともに、キャッシュフロー計算書に現れた数字の基本的な読み方を理解する
5	利益と現金の違いを学ぶ	簡単な取引記録と簡易な損益計算書・貸借対照表を使って利益と現金にズレが起こる原因を理解する
6	数字力を意思決定に活かす	課題を構造化・数値化することでより質の高い仮説を立て、筋の良い意思決定を行う流れを理解する
7	数字力を営業活動に活かす	構造化・数値化して意思決定の質を高める流れを営業活動の改善に活用する手法を理解する

## (2) 「(営業担当以外の) 一般社員向け」

<学習項目> ※内容を一部変更する場合がございます

	学習項目 (動画総視聴時間: 約2時間)	内 容
1	会計の役割を学ぶ	会計が会社の業績を数字という客観的な指標で報告することによってどのような役割を果たしているかを理解する。
2	損益計算書を学ぶ	損益計算書の仕組みを学ぶとともに、損益計算書に現れた数字の基本的な読み方を理解する
3	貸借対照表を学ぶ	貸借対照表の仕組みを学ぶとともに、貸借対照表に現れた数字の基本的な読み方を理解する
4	キャッシュフロー計算書を学ぶ	キャッシュフロー計算書の仕組みを学ぶとともに、キャッシュフロー計算書に現れた数字の基本的な読み方を理解する
5	利益と現金の違いを学ぶ	簡単な取引記録と簡易な損益計算書・貸借対照表を使って利益と現金にズレが起こる原因を理解する
6	数字力を意思決定に活かす	課題を構造化・数値化することでより質の高い仮説を立て、筋の良い意思決定を行う流れを理解する。
7	数字力を業務改善に活かす	構造化・数値化して意思決定の質を高める流れを業務活動の改善に活用する手法を理解する。



## 住宅ローン基礎研修（オンデマンド配信）

対象者：住宅ローンに関する基礎知識を身に付けたい若手及び中堅社員

### 概要

これから住宅を取得しようとする顧客にとって、住宅ローンを利用して資金を調達できるかは、不動産の取得を左右する重要な問題です。したがって、営業担当者が顧客との信頼関係を築く上で、住宅ローンに関する基礎知識を習得しておくことは商談を進める前提条件と言えるでしょう。

この研修では、住宅ローンの基礎知識である金利タイプや住宅ローンの種類、借入金の返済方法や繰上返済等に関して取扱います。この研修の受講を通じて、住宅ローンの基礎知識を身に付け、顧客との信頼関係づくりにお役立ていただければと思います。

### 目的

- ・細かな情報を網羅的に学習するのではなく、住宅ローンに関する知識が体系的に定着するように、住宅ローンの仕組みや押さえておくべきポイントを身に付ける。

### 学習項目※内容を一部変更する場合がございます

	学習項目（動画総視聴時間：約2時間）	内 容
1	金利の仕組みを学ぶ	金利の意義、金利が決まるメカニズム、住宅ローンの金利タイプについて理解する。
2	変動金利の特徴を学ぶ	金利の種類の中で、特に考慮すべき項目が多い変動金利について理解する。
3	住宅ローンの種類を学ぶ	住宅ローンの主な種類と代表的な民間住宅ローンであるフラット35について理解する。
4	借入金の返済方法を学ぶ	元金均等返済と元利均等返済という2種類の返済方法についてそれぞれの特徴と違いを理解する。
5	借入金の繰上返済を学ぶ	余裕資金によりローン残高を減らす繰上返済について期間短縮型と返済額軽減型の違いを理解する。
6	借入可能額と借入適正額	返済額早見表を使った借入可能額の計算方法や借入適正額の考え方を理解する。

（注）

本研修の内容は、新人住宅販売業務スタートアップ研修で取り上げた住宅ローンの内容と重複する部分がありますので、ご受講を検討される際にはその点にご留意ください。

---

## 財務諸表の読み方研修（オンデマンド配信）

対象者：スタッフ職（経営企画、経理など）、管理職、役員

### 概 要

もし、「社員は一生懸命仕事をしているようだが、成長性や収益性の向上が実感できない」といった問題に直面し、それに対する解決への手がかりがつかめていない状態であれば、業務活動を分けたり数値化したりすることが問題解決に役立ちます。

また、社員の業務活動の生産性やひいてはそれが会社全体の財務数値にどのような影響を与えているかを数値化して考える思考を身に付けることで、社員の業務活動を成果に結びつく方向へ効率的に牽引することに繋がるはずです。

そこで本研修は、問題を分けたり数値化したりする思考法や、これだけ知っていれば恥をかかないというレベルの財務諸表のエッセンスを、講師の平易な語り口で体得していただける、演習を多く取り入れた研修をお届けします。

### 目 的

- ・財務三表の見方、財務分析の定石を身に付ける
- ・仕事を数字で考えるスキルを身に付けることで、業務活動の生産性向上を牽引する
- ・財務諸表の相互関係を実感するビジュアルワーク

**学習項目** ※内容を一部変更する場合がございます

	学習項目 (動画総視聴時間：約2時間20分)	内 容
1	貸借対照表を学ぶ	貸借対照表の仕組みを学ぶとともに、貸借対照表に現れた数字の基本的な読み方を理解する
2	キャッシュフロー計算書を学ぶ	キャッシュフロー計算書の仕組みを学ぶとともに、キャッシュフロー計算書に現れた数字の基本的な読み方を理解する
3	利益と現金の違いを学ぶ	簡単な取引記録と簡易な損益計算書・貸借対照表を使って利益と現金にズレが起こる原因を理解する
4	損益分岐点を学ぶ	採算のとれる売上高を知る上で欠かせない損益分岐点の考え方と使い方を理解する
5	経営分析を学ぶⅠ	財務数値から企業業績の状況を分析し適切な対応をとるために役立つ経営分析の代表的な指標を理解する
6	経営分析を学ぶⅡ	経営分析を学ぶⅠに引続き、経営分析の代表的な指標を理解する
7	ケーススタディ	ミニケースを使って、経営分析の基本的なアプローチを実践的に学ぶ

---

## コンプライアンス基礎研修（オンデマンド配信）

対象者：コンプライアンスに関する基礎知識を身に付けたい若手社員

### 概 要

昨今の企業不祥事におけるマスコミや世論の反応は、法令違反という以上に企業倫理の面での追求が特徴と言えます。「顧客や取引先など関係者の期待を裏切り、消費者に不安を与えた」という点がますます強調されるようになっていきます。

本研修ではこの点を踏まえ、コンプライアンスの法令順守の側面に加え、企業倫理、そして各個人の社会人としての押さえておくべき知識の習得を図ります。

通常、コンプライアンス研修というと無味乾燥なものを思い浮かべる方も多いと思いますが、具体的な企業不祥事のケース、事例も活用しながら参加者の皆さんの実践的理解を図ります。

### 目 的

- ・コンプライアンスを法令遵守のみならず企業倫理、そして社会人としての押さえておくべき知識を習得する

### 期待できる成果

- ・コンプライアンスの重要性を自覚し、周囲にもコンプライアンス意識を浸透させるためのリーダーシップを取ることができるようになる

**学習項目** ※内容を一部変更する場合がございます

	学習項目（動画総視聴時間：約 1 時間 50 分）	内 容
1	コンプライアンスの定義の変遷	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 法令遵守</li> <li>● 企業倫理</li> <li>● ステークホルダーの期待に応える</li> </ul>
2	コンプライアンス違反の企業が 負わされる責任	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 企業倫理違反：社会的制裁（不買運動など）</li> <li>● 法令違反：民事、刑事、行政責任</li> <li>● 社内ルール違反：知識、技術、人財の流出</li> </ul>
3	コンプライアンスが強調される背景	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 社会の構造変化</li> <li>● 企業不祥事に対する市民の捉え方の変化</li> <li>● 不祥事が発覚しやすい社会への変化</li> </ul>
4	代表的法的リスクを学ぶ(1)	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 契約リスク</li> <li>● 談合、不公正取引</li> <li>● 下請業者との取引</li> <li>● 業法違反</li> </ul>
5	代表的法的リスクを学ぶ(2)	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 情報管理リスク</li> <li>● 労務管理問題</li> <li>● 企業犯罪、その他</li> </ul>
6	コンプライアンスを尊重する 5つのポイント	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 良識・常識の大切さ</li> <li>● 基本を徹底する</li> <li>● 最低限の知識の取得</li> <li>● 人は過ちを犯すということを前提の組織</li> <li>● おかしい事をおかしいと言える勇気</li> </ul>
7	まとめ	<ul style="list-style-type: none"> <li>● コンプライアンスは他人事ではなく、あなた自身の 問題</li> </ul>

## 契約書の読み方研修（オンデマンド研修）

対象者：契約／契約書に関する基礎知識を身に付けたい方

### 概 要

不動産取引において、契約と契約書に関する知識や法的思考「リーガルマインド」を身に付けることは、営業スキルを身に付けることと同じくらい非常に重要です。今回の研修では、「契約とはそもそも何か」から始まり、売買、賃貸、請負などの契約の種類や契約書との関係、契約トラブルの対応策まで学びます。

通常、法律の研修というと無味乾燥なものを思い浮かべる方も多いと思いますが、具体的な不動産取引のケースや事例も活用しながら参加者の皆さんの実践的理解を図ります。

### 目 的

- ・ 契約の基本原則と重要性を理解する
- ・ 契約書の各条項がなぜ存在するか理解する

### 期待できる成果

- ・ 不動産取引に不可欠な「契約」及び「契約書」に関する基礎知識と「リーガルマインド（法的思考）」が身に付く

**学習項目** ※内容を一部変更する場合がございます

	学習項目（動画総視聴時間：約2時間）	内 容
1	契約の意義、契約の基本原則(1)	● 契約とは      ● 契約と法律の関係
2	契約の意義、契約の基本原則(2)	● 契約自由の原則      ● 契約の種類
3	契約と契約書の関係(1)	● 契約書と契約関連文書
4	契約と契約書の関係(2)	● 署名と記名押印 ● 契約書へ押される印の意味を理解する
5	会社が契約を結ぶ際の代理(代表)の役割	● 法人の場合の当事者の表示方法
6	契約トラブルの対応策(1)	● 債務不履行
7	契約トラブルの対応策(2)	● 危険負担
8	契約トラブルの対応策(3)	● 瑕疵担保責任（契約不適合責任）
9	まとめ	● 民法改正に関する補足

---

## リスクマネジメント研修（契約法務編） （オンデマンド配信）

対象者：契約トラブルを未然に防ぎたい管理職あるいはリーダー職

### 概 要

契約書の意義として、「営業活動のクロージング」であるとともに、「後日の紛争防止」があります。自部門、ひいては会社の業績、評価について責任を負う管理職やリーダー職の方々にとって、自身が監督するメンバーが顧客や取引先と交わす契約書類は、リスク管理の視点でマネジメントする必要があると言えるでしょう。

今回の研修では、契約トラブルの引き金となるような論点について、一つ一つ丁寧に解説しつつ、具体的な不動産取引の事例、紛争のケースなども提示しながら実践的理解を図ります。

### 目 的

- ・ 契約や契約書にまつわる法的知識を整理する
- ・ 契約トラブルを未然に防ぐためのポイントを理解する

### 期待できる成果

- ・ 契約トラブルを未然に防ぐための契約／契約書の勘所を、押さえられるようになる

**学習項目** ※内容を一部変更する場合がございます

	学習項目 (動画総視聴時間: 約 2 時間)	内 容
1	契約の意義、契約の基本原則	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 契約とは</li> <li>● 契約と法律の関係</li> <li>● 契約自由の原則</li> </ul>
2	契約のトラブルの対応策(1)	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 債務不履行               <ul style="list-style-type: none"> <li>➢ 履行遅滞</li> <li>➢ 履行不能</li> <li>➢ 不完全履行</li> </ul> </li> </ul>
3	契約のトラブルの対応策(2)	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 危険負担               <ul style="list-style-type: none"> <li>➢ 債権者主義と債務者主義</li> </ul> </li> </ul>
4	契約のトラブルの対応策(3)	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 瑕疵担保責任 (契約不適合責任)               <ul style="list-style-type: none"> <li>➢ 瑕疵担保責任の存続期間</li> </ul> </li> <li>● 民法改正</li> </ul>
5	債権の管理と回収	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 債権管理の必要性和信用調査               <ul style="list-style-type: none"> <li>➢ 取引先の徹底的な信用調査</li> <li>➢ 債権管理のために契約書に入れておくべき事項</li> </ul> </li> </ul>
6	債権の管理と回収	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 担保の取得</li> </ul>
7	まとめ	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 民法改正に関する補足</li> </ul>



---

## リスクマネジメント研修（コンプライアンス編） （オンデマンド配信）

対象者：管理職、リーダー職としてコンプライアンスの知識を身に付けたい方

### 概 要

コンプライアンスと聞くと、「法令遵守」という言葉がすぐ思い浮かびます。そして昨今では、そこに企業倫理という側面も強調されるようになってきていますが、これを管理職の立場から見ると、「リスクマネジメント」という重要な役割が伴ってきます。また、これらのリスクを避けるために企業が持つ様々な社内ルール（秘密管理規定、業務マニュアルなど）の徹底も管理職の責任の一部です。

この研修では、コンプライアンスの基礎知識から始まり、このような管理職としてのリスクマネジメントの側面まで、幅広く取り扱います。

通常、コンプライアンス研修というと無味乾燥なものを思い浮かべる方も多いと思いますが、具体的な企業不祥事のケース、事例も活用しながら参加者の皆さんの実践的理解を図ります。

### 目 的

- ・コンプライアンスを経営上のリスク管理の側面から理解する

### 期待できる成果

- ・コンプライアンスの基礎から、経営リスク管理レベルまでの知識を習得できる

**学習項目** ※内容を一部変更する場合がございます

	学習項目（動画総視聴時間：約2時間10分）	内 容
1	コンプライアンスの定義の変遷	<ul style="list-style-type: none"> <li>●法令遵守</li> <li>●企業倫理</li> <li>●ステークホルダーの期待に応える</li> </ul>
2	コンプライアンス違反の企業が負わされる責任	<ul style="list-style-type: none"> <li>●企業倫理違反：社会的制裁（不買運動など）</li> <li>●法令違反：民事、刑事、行政責任</li> <li>●社内ルール違反：知識、技術、人財の流出</li> </ul>
3	コンプライアンスが強調される背景	<ul style="list-style-type: none"> <li>●社会の構造変化</li> <li>●企業不祥事に対する市民の捉え方の変化</li> <li>●不祥事が発覚しやすい社会への変化</li> </ul>
4	コンプライアンスと社内コミュニケーションの関係(1)	<ul style="list-style-type: none"> <li>●コミュニケーションのパイプライン</li> <li>●ハインリッヒの法則</li> <li>●経団連アンケート調査の紹介</li> </ul>
5	コンプライアンスと社内コミュニケーションの関係(2)	<ul style="list-style-type: none"> <li>●コミュニケーションの阻害要因</li> <li>●コミュニケーション不全が招いた不祥事例</li> </ul>
6	コンプライアンス、リスクマネジメント、事業継続計画（BCP）の関係(1)	<ul style="list-style-type: none"> <li>●リスクの分類と具体例</li> <li>●リスクマネジメント</li> </ul>
7	コンプライアンス、リスクマネジメント、事業継続計画（BCP）の関係(2)	<ul style="list-style-type: none"> <li>●行動計画が実際に機能するための仕組み</li> <li>●経営資源ごとにBCPを策定する</li> </ul>
8	まとめ	<ul style="list-style-type: none"> <li>●コンプライアンスは他人事ではなく、あなた自身の問題</li> </ul>