

株式会社 話し方教育センター

代表取締役 千名 友貴

資本金 1,000万円 講師数 39名 従業員数 15名

東京本社

〒105-0004 東京都港区新橋4丁目30番6号

TEL:03-5777-1874

FAX:03-5777-1876

西日本営業所

〒550-0004 大阪府大阪市靭本町1丁目5番18号

TEL:06-6444-1874

FAX:06-6444-1876

HP: <http://www.hkc-net.co.jp>

数字でみる話し方教育センター

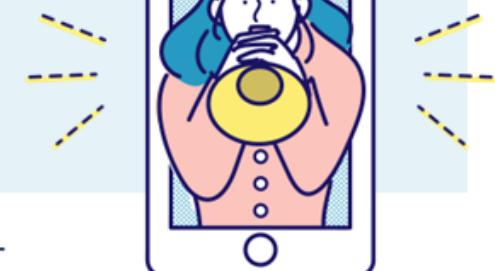


研修の実施方法に
悩んでいる方必見！

失敗しない 動画研修 あります！

教育動画サービスまるわかり

動画研修は効果があるの？！
どういう組み合わせがいいの？
動画研修×対面研修の組み合わせは？



研修を提供して40年以上
株式会社 話し方教育センター

話し方教育センターが提供する動画研修 教育動画サービスとは？

教育動画サービスは
動画視聴型の研修スタイルのことです

動画研修の
ポイント



会場の用意不要！

様々な事情で会場が使用できない場合も映像研修なら
問題なし！



自治体様専用で内容を構成！

実際の現場をイメージしやすいため、
違和感なく視聴可能！



全職員が視聴しても同一価格！

低コストで実施可能！コスパ抜群！

動画研修のメリットや
動画のラインナップなどまるわかりの1冊！



目次

・教育動画サービスの活用術 03
・完成版ラインナップ 05
・プログラム紹介 07
・チェックアップのご案内 15
・オプションのご案内 16
・サンプルテキスト紹介 17
・Q&A 19
・オーダーメイドご案内 21

話し方教育センターは
**コミュニケーションを
コンサルティングしている会社です**

当社は職員研修を提供し40年以上
コミュニケーションを土台とした様々な研修を提供しております

対面研修、オンライン研修、動画研修と様々な形態でご用意しております。
動画研修もぜひ当社にお任せください。



学ぶ機会がぐーんと広がる！ 教育動画サービスの活用術

教育動画サービスは
動画視聴型の研修スタイルのことです

完成版

様々な自治体様で研修を行っている当社が各テーマで必要な内容を凝縮した映像です。
完成版のため、スピーディーに提供が可能！

映像は全て約60分、標準でテロップもついており、見やすい仕様です

本冊子は
完成版をご案内

オーダーメイド

お客様のご要望に応じてオリジナルで作製する研修映像です。

動画研修のニーズの高まり Withコロナでの研修

年々職員研修の手段として「動画研修」の活用が高まっています。
やはり、集合しなくても学べるスタイルがコロナ禍での研修に効果を發揮し、注目度も高くなっています。

- いつでも、どんな場所でも受講が可能
- 会場が必要ない
- 移動などの時間が削減できる(コスト削減)

などメリットも多い動画研修です。話しかけ教育センターでは完成版とオーダーメイドの2種類の動画研修を用意しており、完成版ライナップは全23テーマと幅広い階層で実施が可能です。

動画研修の実施は増加中！



2020年→2021年
実施率前年比
212%増加

何名見ても同一価格で、何度も繰り返し視聴ができる点が好評いただき、
動画研修と対面研修のハイブリッド型も増加中

受講者からの動画視聴後アンケート

- コロナ禍において映像研修は感染リスクを最小限に抑えられる。
また場所も問わないため非常に生産性の高い研修だと思う。
- 病院での仕事も多く、不規則な勤務のため、自分のペースで受講できることは良かったです
- 基本ベースでは解らないニュアンスや、テキストに無いエピソードなどもあり、実際に講習会場にいるようで解りやすい
- 難読のわたしには字幕が付いているので、一般的会場での座学の様な研修と比べると聞き漏れが少いし、理解しやすかったです
- 小テストもあり、映像研修の振り返りができたことが良かった
- もう一度聞きたい要点などを再度確認することができた。とてもとりやすく、スマートに研修を受講することができた
- 言葉や文章よりも映像のほうがより頭に残りやすかった
- 映像で見ることで、お手本とする丁寧な動作や応対時の行動を近くで確認できてよかったです。
自分の立ち振る舞いなどを今後改善していくと思える研修だった

ご担当者のお声

全職員向けだと、コストパフォーマンスが上がった。集まらなくとも全員に研修が提供できる。
映像だと担当者の負担が減ったのはメリットだった。



視聴の 見える化



しっかりと動画を視聴してくれたのか、
知識を身に付けてくれたかを確認するために、
受講者確認や受講後アンケートなどで状況確
認が可能になります

- 受講者確認
- 受講アンケート
- 確認後テスト

詳しくは、オプションのご案内ページをご参照ください

自治体様専用の動画構成

自治体様専用動画が、**全国でチカラ**になっています

長崎市役所 荒尾市役所 宜野湾市役所 佐賀市役所
松本市役所 相模原市役所 豊中市役所 堺市役所
上牧町役場 枚方市役所 下松市役所 松江市役所
甲府市役所 つくばみらい市役所 柏崎市役所
中部都市研修協議会 京都府市町村振興協会
徳島県自治研修センター 日本赤十字社 岐阜県支部
など多数



ニユーノーマル
な働き方に
に動画研修は
メリット大！

教育動画サービス 完成版

ラインナップは全23テーマ

新テーマも続々と追加中！
次ページからプログラムご紹介

👉 サンプル動画の提供も可能ですので、気になるテーマがあればお気軽にご相談下さい。HPからでもサンプル動画をご覧いただけます！

👉 完成版はすべて60分となっております。
テロップも標準でついているため、お得な内容になっています。

👉 研修会社がお伝えしたい内容を凝縮し構成しているため、十分効果を感じいただけます。
どの組み合わせが効果的かな？と悩まれた場合は遠慮なくご相談ください

動画の特徴・仕様

Point 1

既存版の映像は標準でテロップが含まれています。

※オーダーメイドでのテロップはオプションです。

Point 2

講師だけが延々と画面に登場するのではなく、シミュレーションシナリオキスト映像なども入っているため集中して視聴いただけます。

3つの力

(1) メンタル
(2) スキル
(3) テクニック

映像イメージ

2種と3種のスキル テクニック

動画提供方法は3つのパターンからお選びいただけます

URL納品

DVD・USB納品

庁内ポータル
へ掲載も可能

URLとパスワードをセットで納品させていただきます。
インターネット環境があれば自宅でも視聴可能です！

インターネット環境がないということもあればDVD・USBでの納品も可能です。

データ圧縮もご相談可能です

動画研修との組み合わせ術

教育動画サービス（知識習得）

+

職場で実践

集合研修（振り返り）

OR

オンライン研修（振り返り）

2022年は
ハイブリッド型が
増加中

人気タイトルTOP 3

- 1 ハラスメント防止研修
- 2 人事評価研修
- 3 メンタルヘルス研修

受講対象者が
多いテーマが
やはり人気！

動画タイトルラインナップ

1. 新規採用職員として好スタートするセミナー
2. OJTトレーナー養成セミナー
3. マネジメント・リーダーシップセミナー
4. 職場のメンタルヘルス研修(リーダー職向け)
5. 職場のメンタルヘルス研修(一般職向け)
6. 令和の接遇セミナー
7. 令和の自治体接遇～コロナ禍対応バージョン
8. しなやかに運営するクレーム対応セミナー
9. 着きつけるプレゼンテーションセミナー
10. ヘビーブレイクセミナー
11. ハラスメント防止研修(リーダー職向け)
12. ハラスメント防止研修(一般職員向け)
13. 人事評価(情意/能力評価編)
14. 人事評価(業績評価/目標設定編)
15. 人事評価(評価面談編)
16. パワーハラスメント防止セミナー
17. チームを率いるキャリアセンターセミナー
18. 再任用職員研修
19. タイムマネジメント向上セミナー
20. 交渉力強化セミナー
21. 文書作成力向上セミナー
22. コーチング研修
23. コミュニケーション力向上研修

管理職～監督職におすすめテーマ

人事評価 業績評価／目標設定編

- 1. 「目標」の大切さ**
 - (1) やる気の頼りとしての「目標」
 - (2) 人材育成を進める目標管理
- 2. 目標設定にあたっての前提知識**
 - (1) 在ってはいけない3つの仕分け①役割と目標②目的と目標③結果目標と行動目標
 - (2) 目標設定の実際：ステップ1～5
- 3. 好ましい目標のさまざまな条件**
 - (1) 目標の基本6条件
 - (2) 表現の基本：抽象的な表現を排除せよ
 - (3) 他の者の理解を前提とした目標定義の工夫
- 4. お勧め目標の達成へ向けての活動**
 - (1) 目標への日々の意識
 - (2) 「目標による管理」を日常業務に活かす

映像だと何度も見返せるから分かりやすい！と
人気のテーマです。特に目標設定は視聴しながら設定可能



人事評価 評価面談編

- 1. 人事評価における面談の意義**
 - (1) 1対1の面談がもたらすもの
 - (2) 面談の進め方とポイント
- 2. 頃下の自己評価を傾聽する意義と方法**
 - (1) 面談の場に必要な「安心できる環境」
 - (2) 効果的な質問技法
- 3. 成長を生むプラス評価の伝え方**
 - (1) プラス評価を伝える価値
 - (2) プラス評価はこう伝えよう！
- 4. 改善につなげるマイナス評価の伝え方**
 - (1) マイナス評価を伝える意義
 - (2) マイナス評価を伝えるポイント
- 5. 面談の効果を高めるために**
 - (1) 日常の指導に活かす

鼻をかけにより、相手のモチベーションに影響を及ぼす等の理由からコミュニケーションを図る面談の重要性が高まっています



人事評価 情意／能力評価編

- 1. 人事評価をどうとらえるか**
 - (1) 本来、人事評価がめざすもの
 - (2) 人事評価のメリット・デメリットを知る
- 2. 能力評価への向かう基本認識**
 - (1) 他者の能力は、完全には評価できない
 - (2) 人を見るのか？行為を見るのか
- 3. 能力評価の具体**
 - (1) 能力評価、3大原則
 - (2) 犯りがちな評価エラー
- 4. やってみよう！評定・能力評価**
 - (1) 自分の評価傾向を知る
 - (2) 岩空の人物を評価してみる
- 5. 実際場面での活用法**
 - (1) 客観的視点を磨く



職場のメンタルヘルス研修 (リーダー向け)

- 1. メンタルヘルスとは何か**
 - (1) メンタルヘルスが必要とされる社会的背景
 - (2) ラインケアの重要性
- 2. 「心の不調」への知識**
 - (1) メンタルヘルス不調の代表的なパターン
 - (2) 「ストレス」への理解
- 3. 管理者としての対処**
 - (1) 頃下の不調に気づくための知識
 - (2) 相談を受けたときの聞き方・話し方
 - (3) 「もしや？」と思ったときの対応
- 4. 心の不調者を出さない職場づくり**
 - (1) メンタルヘルスのよい職場とは
 - (2) 組織としておこないたい対応・仕組みづくり
- 5. 自他の心の健康を守る**
 - (1) 管理者自身のメンタルセルフケア



ハラスメント防止研修 (リーダー向け)

- 1. リーダーとしてのハラスメント予防**
 - (1) なぜ？ハラスメント対応の必要性
- 2. セクシュアルハラスメントをなくそう！**
 - (1) セクハラとはどのような行為か？
 - (2) 自覚しよう、誰にもあるセクハラの芽
 - (3) セクハラを起こさないための心得
- 3. マタニティハラスメントを知る**
 - (1) マタハラとは何か？
 - (2) 自分もあるかも？マタハラが生じる原因
 - (3) マタハラ根絶への決意
- 4. パワーハラスメントへの知識**
 - (1) どのような行為がパワハラなのか？
 - (2) 見逃さない！パワハラ厳禁の構造的理由
 - (3) 性格だけじゃない！パワハラ裏素
- 5. 健康的なリーダーシップを実現しよう！**
 - (1) 点検！頃下とのコミュニケーション
 - (2) その叱り方、パワハラにならない？
- 6. 組織はあなたのリーダーシップを持っている**



交渉力強化セミナー

- 1. 交渉に対する基本知識**
 - (1) 交渉者に求められる力
 - (2) 交渉への心がまえ
- 2. 交渉の進め方**
 - (1) 交渉の展開
 - (2) 交渉ステップの押さえどころ
- 3. 交渉の基本スキル**
 - (1) 対話の展開、5つのテクニック
 - (2) 全身筋肉でのリスニング
 - (3) リプライの種類と方法
 - (4) 聞取の質問、戦略的な質問
- 4. 力強さを加える交渉スキル**
 - (1) 人が動く力2次元
 - (2) 説得6つの原則
- 5. さらに交渉力を高めるために**



マネジメント・リーダーシップ セミナー

- 1. マネジメントへの基礎知識**
 - (1) マネジメントの具体
 - (2) マネジメントが機能しないと…
- 2. 管理者に求められる3大スキル**
 - (1) 計画を基にした進捗管理
 - (2) 人を動かすリーダーシップ
 - (3) 信頼収集と判断
- 3. 効率的な進捗管理の方法**
 - (1) 進捗管理、5つの心得
 - (2) 改善したい、進捗面のあるある
- 4. 人を動かすリーダーシップ**
 - (1) 代表的な説得テクニック
- 5. 管理者として、さらに活躍するために**



コーチング研修

- 1. 上位者としての常識！コーチングへの基礎知識**
 - (1) コーチングのイメージ
 - (2) コーチングの職場活用
 - (3) コーチングの影響と効果
- 2. コーチが忘れてはならない大切な「心の姿勢」**
 - (1) 人間成長のカタニズムを知る
 - (2) コーチングの留意点
- 3. 試してみよう！問題解決コーチング**
 - (1) オーブニングからクリージングまで
 - (2) ステップごとのポイント
- 4. 試してみよう！矯正コーチング**
 - (1) 变心感をつくる傾聴姿勢
 - (2) リプライの技法
- 5. 試してみよう！進捗管理コーチング**
 - (1) 目的に応じた質問の種類
- 6. コーチング活用例**
- 7. さらにコーチングスキルを高めるために**



監督職～中堅職

おすすめテーマ

チームを率いるキャプテンシー セミナー

- 組織に求められるキャプテンシー
 - (1) キャプテンシーとは何か～マネジメントとの区別
 - (2) キャプテンシー、3つの要素と3つの行動
- キャプテンシーを強める具体スキル
 - (1) 現場情報を取り入れるための「見る能力・聞く能力」
 - (2) 正確に聞く質問技術・確認技術
- キャプテンシーを強める具体スキル
 - (1) 「指示」のあるべきを学ぶ
 - (2) 「指示」が劣化してしまう人間心理を学ぶ
- キャプテンとしてのチーム統率
 - (1) チーム戦略の基礎
 - (2) 「目標」と「モチベーション」の関係
 - (3) 目標達成へ向けた支援のコツ
 - (4) 倍率の価値を痛感させているか
- チームの一員としてのキャプテン
 - (1) プレイヤーとキャプテンシー、両立のコツ
 - (2) 上位階層への報告タイミングと報告内容
- よりすぐれたキャプテンを目指して



OJTトレーナー養成セミナー

- OJT制度への理解
 - (1) めざしたいOJTの姿
 - (2) 試されるトレーナーの察覚込み
- OJT実施への知識
 - (1) OJT計画の立て方
 - (2) 指導の進め方
～押さえておきたい5ステップ
- レクチャーと指示
 - (1) 知識を正確に注入する技
 - (2) こうすれば動く！しない指示の出し方
- 作業後の評価でトレーニーを伸ばす
 - (1) リプライを生かせ！ヒヤリング対話
 - (2) 刺激を送り込む評価のポイント
- こんなときどうする？
 - (1) トレーニーが思うように動かない3種
 - (2) 自分が思うように動かない3種
- トレーナーとして活躍するために



ブレイングマネージャー向け

業務を抱えつつ、業務指示を出す
監督職向けの研修です

動画研修と対面研修の ハイブリッドで実践効果を 高める

動画で基礎知識取得



職場実践



振り返り研修

OJT研修はハイブリット型が おすすめ！

知っているから出来るとは限りません。
職場実践中にできなかったこと、悩んだことを振り返り研修の時に確認することができます。
必然的にPDCAを回すことになり、よりスキル習得が可能になります。



若手職員

おすすめテーマ

新規採用職員として 好スタートするセミナー

- 社会人としてのあり方
 - (1) 社会人としての3つの基本
 - (2) 人間関係をつくる基本
- 仕事における表現
 - (1) 表現の2つの原則
 - (2) ビジネス英語
- 指示の受け方・報告の仕方
 - (1) 指示の受け方
 - (2) 報告の仕方
- 接遇
 - (1) 電話接遇
 - (2) 対面接遇
- 指導の受け方
 - (1) 指導の受け方3つの基本
 - (2) 指導を受ける流れ
- 意義ある職場生活のために

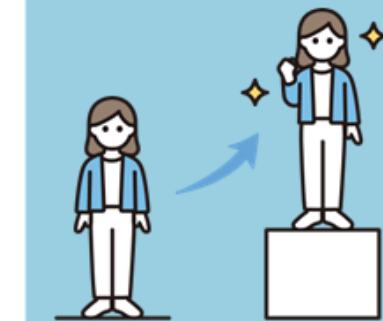


コミュニケーション力向上研修

- 組織人としてのコミュニケーションとは
 - (1) 組織の一員としての役割
 - (2) “あいさつ”で始まるコミュニケーション
- お客様との関係構築へのコミュニケーション
 - (1) 相手に受け入れられる表現で話す
 - (2) 話の効果を決定する2つのはたらき
 - (3) わかりやすく話すために
 - (4) 感じよく話すために
- 聞き方の影響を意識する
 - (1) 聞くことから生まれる大きな効用
 - (2) 相手の真意に迫る、上手な聞き方と質問の仕方
- 職場内에서도発揮したいコミュニケーション
 - 3-1. 業務効率に直結する説明スキル
 - (1) 報告・連絡に問われる説明力
 - (2) わかりやすい説明の条件とポイント
 - 3-2. 業務指示・調整に活かす説得スキル
 - (1) 人が動く力次第
 - (2) 説得の代表的な手法
- さらにコミュニケーション力を高めるために
 - (1) 日常の取り組み



若手職員以外も
受講いただける内容です



文書作成能力向上研修

- 文書作成能力の基礎
 - (1) 口頭表現と文章表現
 - (2) 「表現」の2つの働き
 - (3) 読み手を考えて書く
- 好みの文書の構成
 - (1) 基本的な文書構成
 - (2) 各種文書のポイント
～依頼文・提案書・報告書
- 適達性の向上
- 感覚性の向上
- さらに文書作成能力を高めるために



全職員向け

におすすめテーマ

令和の接遇セミナー

1.なぜ、接遇が大切とされるのか

- (1)よりよい接遇をめざすべき7つの理由
- (2)優れた接遇とは何か

2.接遇者としての基礎

- (1)接遇者の視覚要素
- (2)接遇者の対話要素

3.窓口店舗の進め方とポイント

- (1)感じよく迎える
- (2)用件を聞く
- (3)用件を処理する
- (4)気持ちよく見送る

4.電話接遇の進め方とポイント

- (1)電話応対のマナー
- (2)取り次ぎ、不在対応
- (3)問い合わせ対応
- (4)伝言受け

5.さらに接遇能力を高めるため



しなやかに運ぶ クレーム対応セミナー

1.クレームに向かう基礎

- (1)クレームのとらえ方～4つのポジティブ思考
- (2)あるある！クレーム対応の現状

2.クレーム対応の進め方

- (1)オープニングからクロージングまで
- (2)原因別のクレーム対応方向

3.クレーム対応での対話の方法

- (1)対話の展開、のテクニック
- (2)リスニングとリプライと質問

4.相手の理解・納得を得る

- (1)理解してもらえる説明と、そうでない説明5つ
- (2)ひるむな！正解の説得に向かおう

5.実践的なクレーム対応テクニック

- (1)全体方針としてのテクニック
- (2)次の一手を有利に進めるテクニック
- (3)決断を迫るテクニック

6.クレーム対応力を高める日常生活



令和の自治体接遇 ～コロナ禍対応Ver～

1.接遇者としての基礎

- (1)令和の接遇とは？
- (2)市民満足への努力

2.令和の接遇を実現する対話スキル

- (1)接遇の展開と押さえどころ
- (2)接遇対話の5技術

3.コロナ対応への対応

- (1)コロナ禍接遇の現状
- (2)コロナ接遇の発生要因

4.こんなときどうする？コロナ禍接遇の知識袋

- (1)国の方針や判断への不平・不満
- (2)電話対応が長引く
- (3)相手の興奮を抑える方法が知りたい
- (4)対応の終わらせ方を教えて
- (5)クレームというよりもハラスメントに近い場合の対処
- (6)自分勝手な要求への反応の仕方

5.コロナ禍接遇者としてのこれから

コロナ禍だからこそ発生しやすい
対応場面を収録！特におすすめ
テーマです！



ハラスメント防止研修(一般職員向け)

1.ハラスメント「予防」への基礎知識

- (1)なぜ？ハラスメント対応の必要性

2.セクシュアルハラスメントをなくそう！

- (1)セクハラとはどのような行為のことか
- (2)自覚しよう、誰にもあるセクハラの弊
- (3)セクハラを起こさないための心得

3.マタニティハラスメントを知る

- (1)マタハラとは何か？
- (2)自分にあるかも？マタハラが生じる原因
- (3)マタハラ根絶への決意

4.パワーハラスメントへの知識

- (1)どのような行為がパワハラなのか？
- (2)パワハラを見たら、聞いたら？

5.チームの一員としての関わり方

- (1)仲間を尊重できる自分であります
- (2)相手の「心理変化」を上向きにします
- (3)他者を肯定する、この具体

6.自分たちでつくる、ハラスメントのない職場



職場のメンタルヘルス研修

(一般職員向け)

1.メンタルヘルスの基礎知識

- (1)メンタルヘルスが必要とされる社会的背景
- (2)セルフケアの重要性
- (3)こんな人が危ない！簡易性格診断

2.「心の不調」への知識

- (1)メンタルヘルス不調の代表的なパターン
- (2)「ストレス」への理解

3.ストレス反応への対処方法

- (1)メンタルヘルスへの日常生活のコツ
- (2)「コーピング」とその種類
- (3)ヘルプサインを表す

4.日ごろから心の健康を保つには

- (1)自己保健義務への理解



～こんな時どうする？コロナ禍のトラブル対応事例～

令和の自治体接遇では、下記のような、コロナ禍だからこそ起る
『トラブル対応事例』を収録。



Q1

国の方針や判断に対する不平不満を聞かされて困っています。自治体に言われてもどうしようもないことだと思うのですが、どのように対応すべきでしょうか？



Q2

いろいろと言いたいことがあるのは分かるのですが、なかなか引き下がってくれません。どうすれば対応時間の短縮ができるでしょうか？



Q3

はじめからとても興奮している人の場合、どうしたらいいかわかりません。興奮を抑える方法というのはあるのでしょうか？

階層別研修

におすすめテーマ

タイムマネジメント力向上 セミナー

1. タイムマネジメントの基礎

- (1) タイムマネジメントの良し悪しが、自他に及ぼす影響
- (2) 時間管理3つの心得
- (3) 大切な“肥糧”と“予則”

2. 施取りのスキル

- (1) まずはムダの削減を
- (2) スケジューリングのメリット
- (3) スケジューリングにおける5要素の肥糧

3. 時間管理のテクニック

- (1) さまざまな時間活用術

4. チーム業務の施取り

- (1) 組織に求められる分担と協第
- (2) 人とおこなう業務の段取りとポイント

5. さらにタイムマネジメント力を高めるために

- (1) タイムマネジメントとセルフコントロール



パワーハラスマント防止セミナー

1. パワーハラスマント防止法を知ろう！

- (1)なぜ、法制定されたのか？
- (2)パワハラで定められた義務
- (3)そもそもパワハラって何？

2. パワハラは、なぜ生まれてしまうのか

- (1) 原因は行為者の性質だけじゃない！
- (2)どこにてもあるパワハラの実

3. パワハラ子防への取り組み

- (1)リーダー5つの約束
- (2)よりよく話すことへのチャレンジ

4. 健康的なリーダーシップを実現しよう！

- (1)めさせ、建設的な対話
- (2)「効果的なやり方」の習得

5. 信頼されるリーダーであり続けるために



惹きつけるプレゼンテーション セミナー

1. プrezentationで描ける未来

- (1) 葉をつけるプレゼンテーションの条件
- (2) 葉をつけるプレゼンに求められる要素

3. プrezenterとしての心得

- (1) プrezentの目的意識を強める
- (2) インパクトの与えを振り返す

4. プrezentationの基本

- (1) プrezentでの言動
- (2) プrezentの構成と展開法

5. 什問のプレゼンを見てみよう！

- (1) A氏：目的は「パワハラ防止の周知」？
- (2) B氏：目的は「職場の問題解決」？
- (3) C氏：目的は説得！

6. プrezentに説得力を持たせるために

- (1) 相手心理を動かすパカニズム
- (2) 人を動かす説得の技法

7. さらにプレゼン力を高めるために



再任用職員研修

1. 再任用職員としての組織への貢献

- (1) 組織に求められる再任用の価値
- (2) 保有能力を生かす意欲を強める

2. 最優先したいチームワークへの努力

- (1) 再任用者のチームへの影響
- (2) 試される、立場変化への順応

3. チームワークへの努力、その具体

- (1) 感受と表現を切り分ける
- (2) 「話す・聞く」の方向を意識する→対立から建設へ

4. 徒歩歩きとのコミュニケーション法

- (1) 好みやすい対話の展開法
- (2) 慎意姿勢を示す
- (3) 感化表現の活用

5. 頼りにされる人材であり続けるために

- (1) 目標を持つことの大切さ
- (2) 嘘われ、裏切られる人物の共通条件
- (3) 再任用者全體の信頼を握る



どういうセットが効果的？

01

人事評価スキルアップセット

①人事評価 業績評価/目標設定編

②人事評価 情意/能力評価編

計2本セット

目標の立て方・部下の評価の仕方を演習などを通して習得可能です。

目標設定編は被評価者も学べる内容です

02

接遇力アップ+心の健康維持セット

①令和の接遇セミナー

②ヘビー クレームに立ち向かうセミナー

③職場のメンタルヘルス研修

計3本セット

人数が多く、研修受講が難しい「会計年度任用職員」の方も気軽に受講でき、心の健康も維持できるオススメのセット内容です

03

階層別研修お任せセット

①新規採用職員セミナー

②OJTトレーナーセミナー

③チームを率いるキャプテンシーセミナー

④ハラスマント研修

計4本セット

階層毎で習得すべきスキルを理解し、業務に即活かせる内容が盛り沢山です

組み合わせは自由です。

テーマに悩んだらお気軽にご相談ください！



映像研修とセットで 受講効果UP！

視聴前に実施できる教材



映像は一方通行になってしまって、効果としてはどうなんだろう？

と躊躇しているそんな時に
ぜひご活用いただきたい教材がチェックアップです！

チェックアップとは？ コミュニケーションスキルを点数化する教材です

実施は簡単！
100問程度の設問について深く考えずにチェックを入れるだけ
15分程度でチェック完了

目に見えない接遇スキルを**点数化**します

項目	評価	得点
行政接遇チェックアップ	良	62.0
医療接遇チェックアップ	良	73.5
医療職員コミュニケーションチェックアップ	良	68.0
受業チェックアップ	良	70.0
リーダーシップチェックアップ	良	72.0

例えば接遇スキルを
チェックしたい場合は
行政接遇チェックアップ

行政接遇チェックアップとは、接遇力を数値化し、個人結果表としてお渡しする教材です。チェックアップを実施した全体と比較することも可能です。事前課題として実施いただくことで、自身の強み弱みを把握した状態で映像を視聴することが可能です。

実施可能なテーマ一覧

- ・キャブテンシーチェックアップ
- ・行政コミュニケーションチェックアップ
- ・医療職員コミュニケーションチェックアップ
- ・受業チェックアップ
- ・福祉接遇チェックアップ
- ・リーダーシップチェックアップ

映像にプラス1して効果を出す！ オプションサービスについて



①受講者確認

お名前とご所属をご入力いただきます。
視聴期間内および視聴期間終了後にExcelデータをお渡しいたします。その時点での受講済の受講者管理が可能です。

研修動画受講確認

映像に接続・接続を切った後で下記欄に記入ください。

お名前
姓
名

ご自身の部署名を入力してください

部署名
入力

ご自身の所属名をフォームに入力してください

所属名
入力

タイムスラップ	担当部署
2020/2/20-11:57	新規 なな子
2020/2/20-11:58	新規 あさ
2020/2/20-11:59	新規 あさ
2020/2/20-12:00	新規 利恵
2020/2/20-12:01	新規 美津江
2020/2/20-12:02	新規 田中
2020/2/20-12:03	新規 田中
2020/2/20-12:04	新規 田中
2020/2/20-12:05	新規 田中
2020/2/20-12:06	新規 田中
2020/2/20-12:07	新規 田中

日ちおよび
何時に視聴したかも把握可能です

②受講アンケート

動画視聴後、アンケートを入力いただきます。視聴期間終了後にExcelデータにて提供いたします。
(受講確認も含まれるのでオススメです)

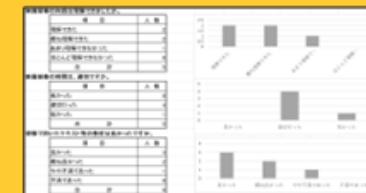
映像接遇評議会アンケート

映像接遇評議会アンケート

映像接遇評議会アンケート

映像接遇評議会アンケート

映像接遇評議会アンケート



③確認後テスト

視聴後、学んだことをアウトプットしていただくため、テスト受講いただくことも可能です。

映像動画確認テスト

映像動画確認テスト

映像動画確認テスト

映像動画確認テスト

映像動画確認テスト

オプション①～③を取り入れることで、映像研修が効果的かつ実践的になります。
アンケートには『目標設定の項目』があることや、
事後テストでは『平均点』も一目でわかるため、担当者目線で振り返りや分析がしやすいことが特徴です。サンプルも送付できますのでお気軽にご相談ください。

テキストサンプル 令和の接遇セミナー

POINT

完成版の教育動画サービスは全てテキスト付き！

動画を見るだけで終わるのではなく、お手元にテキストを置いてメモをとりながら視聴可能です！

1 なぜ、接遇が大切とされるのか

「接遇」とは、「応接処遇」の略語であり、行政用語として使用されてきたものです。今では民間企業でさえ採用していることばでもあり、広く普及しています。

1-1 よりよい接遇をめざすべき理由

自治体の仕事は多岐にわたりますが、総じて住民の生活に密着した、必要不可欠なサービスを提供しているはずです。言うまでもないことですぐ、相手は感情のある人間です。人は「自分が他者からどう扱われているのか」ということにはたいへん敏感なものです。そして、その「扱われ方」によって、提供されたサービスへの評価を大きく変えるのです。

また、昨今は人々の価値観も多様化し、かつ行政側からの情報の開示が進んだこともあり、住民の期待するサービスのレベルも高まっています。この期待をどれだけ満足させられるかが、自治体としての発展にも大きく影響します。

1. 組織イメージの維持・向上	役所・役場のイメージが左右される→未来の仕事のやりやすさ
2. 住民対応の効率化	トラブルによる混乱の予防 = スムーズな用件処理ができる
3. 接遇者自身の精神衛生	接遇の様子は、仕事のやりがい／仕事への恐怖になる
4. サービス提供者としての誇り	ハイレベルな接遇は、接遇者としての意思と能力の表れ
5. 役所業務の最終目的	住民の幸せをめざす取り組みが役所・役場の仕事
6. 全体への福祉提供	ときには個人へのサービスを断ることも…。 接遇スキルが試されるとき
7. 連携の一員として	業務の前後にある仲間たちの努力とつながっている私の接遇

1-2 すぐれた接遇とは何か

接遇の質を高め、お客様の満足度を上げるためにには、様々な工夫や努力が必要です。
以下の4つのポイントを手がかりにスキル向上に努めましょう。

(1) 正確

- ① 法をはじめとした背景にしたがった対応であること
- ② 相手の求めに合致した用件処理であること
- ③ ものの扱いほか、基準にしたがった用件処理であること
- ④ ビジネスマナーの約束事に関する背景にしたがった対応であること

(2) 迅速

- ① 「同僚と比較して早い」では価値がなく、「お客様の求める時間内であるか」がポイント
- ② 「5分ほどお時間がかかります」と発すれば、「お客様の求める時間」を接遇者が決めることができる。これを「話の問題予防機能」と呼ぶ

(3) ていねい

- ① 言動のていねいさは、接遇者の日常生活の反映であることを自覚すること
- ② 接遇者として、“ていねい”的具体を整えておくこと
- 例) “速度”におけるていねいさ
・“音”に対するていねいさ
・“始末”に対する丁寧さ ほか

(4) 親切

- ① 親切=親しく寄り添い対応すること
- ② 接遇者の顧客意識、プロ意識、人間性、他が試される条件
- ③ “親切”によって、直接的な用件処理を上回る接遇が実現できる
- ④ 表現の好ましい感化が与えられること

たたしこれらは、業務上の制約や時間の制限によって実現できないことがあるかもしれません。したがって現実的には、また接遇者としての工夫を持ち込むためにも、次のように考え方直すことができるでしょう。

- | | |
|----------------|----------------|
| (1) 正確であること | = 不正確を感じさせないこと |
| (2) 迅速であること | = 遅さを感じさせないこと |
| (3) ていねいでであること | = 粗雑を感じさせないこと |
| (4) 感じがよいこと | = 不快を感じさせないこと |

ご担当者様より、よくある相談と回答についてご紹介いたします

教育動画サービス
ご利用に
あたって

Q1 庁内での使用ブラウザがインターネットエクスプローラーですが、視聴可能でしょうか？

A 特設サイトはWixというHP作成ツールを使用しています。
Wixがインターネットエクスプローラー（以下、IE）へのサポートを終了しているため、IEでの視聴ができません。マイクロソフトのEdgeやGoogleのChromeの利用を推奨しております。
視聴ができない場合は、庁内イントラへの掲載をおススメしています。
視聴可能ブラウザ：Chrome、Edge



Q2 庁内イントラに同時アクセスができない場合はどう視聴すればいいですか？

A 庁内のインターネット環境が問題ないようであれば、特設サイトでの視聴をおススメしています。
インターネット環境も不安がある場合は、
Wi-Fi込みのタブレット貸出も可能です。ご相談ください。



Q3 昨年度視聴していた映像を今年度も利用したい。 担当者が変わったため、映像内容を確認させてほしい。

A ご視聴可能です。限定期に視聴いただけよう、柔軟に対応いたします。
その場合はご相談ください。

Q4 チャプター分けは可能ですか？

A 大項目ごとに小分けにして納品することも可能です。
ご希望の場合はご相談ください。



掲載にないご不明点等あれば、遠慮なくお問い合わせください。

視聴期間について

2023年3月末まで視聴可能

昨年度までは、視聴期間を納品日から3ヶ月間とさせていただいておりましたが、今年度からは年度末まで視聴可能になりました！
早期ご購入で視聴期間が最大1年に！

思い立つたら
すぐ実施できる！

納品について

最短1週間程度で納品可能です

完成版であれば、最短1週間程度で納品いたします。
(※納品方法により前後する可能性がございます)
スピーディーに提供可能なため、突発的な研修にも対応可能です。

オプションについて

URL納品の場合のみ可能です

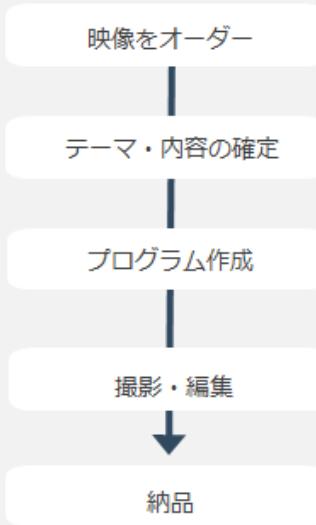
DVDやUSBでの納品はオプションの受講確認やアンケート実施に対応しておりません。
URL納品のみの対応となっております。

URL納品でのアンケートであれば、集計をしてデータをお渡ししております。
紙ベースでも実施可能ですが、集計は対応しておらず、別途費用となっております。

オプションをご希望のお客様はURL納品がおススメです！

URL納品なら、インターネット環境があればどこからでも視聴ができます。
アンケートのオプション付きなら集計も当社が実施するので、業務の負担が大幅カット！

オリジナル動画作成の場合 ご依頼から 映像納品まで



内容は相談しながらつくりあげますので、まずはオーダーメイドの映像ご希望とお伝えください。

営業担当が製作に必要な内容をピアリングさせていただきます。具体的なイメージがなくとも、ご相談の中から具現化させていただきますので、ご要望や課題等お聞かせください。(対面研修のお打ち合わせと同じイメージです)

お聞かせいたいたい内容から、映像の流れのもととなるプログラムを作成しお渡しいたします。
マニュアルの反映がご希望であれば、必要資料も併せてご提供いたします。

お聞かせいたいたい内容やいたいたい資料から撮影・編集に入ります。撮影には約1か月お時間いただいております。

映像が完成したらご希望いたいたい納品方法にて納品いたします。
テキストはデータ納品いたしますので、印刷いただきお手元にご用意いたいたい上でご視聴ください。

ご依頼から納品まで約1か月半～2カ月程度お時間をいただきます。
内容や映像時間等によって前後いたしますので、営業担当にご相談ください。

視聴期間終了後

- ※DVDで納品しているお客様はご返却をお願いいたします
- ※府内ポータルに掲載している場合は削除をお願いいたします
- ※URL納品の場合は、視聴期間がすぎるとURLが無効になります

オリジナルだから
できること

CASE① 職種に沿った内容で作成が可能です
消防職向け、医療職向け、福祉施設向けなど職種にそった内容で作成可能です

CASE② 人事評価マニュアルを反映させたい
マニュアルをもとご作成することも可能です

※ 内容によっては反映が難しい場合もございます。まずはご相談くださいませ

話し方教育センターの 強みについて



講師は自社で養成しています

登壇する講師は全員自社で養成しています。話し方教育センターの講師は、半年～1年の講師養成講座を受講し、その後、難易度の高い複数回の試験と面談を突破している精鋭たちです。非常に低い合格率ですが、突破した講師の実力は確かなものです。

オーダーメイドカリキュラム

受講者や研修担当者の意見を反映させるために、カリキュラムの開発やテキストの開発は、すべて自社内でおこなっています。お客様のニーズに合う研修内容をご提供することができます。



気づきを与える講師力

映像に登壇している講師は集合での研修にも登壇している講師です。

テーマへの登壇の多い講師を選定しています。
40年以上研修を提供している研修会社だからこそ、対面での研修同様に効果を出せる内容でプログラム構成しています。その内容には講師の日頃の経験も含まれます。