



HKc 株式会社 話し方教育センター

本社所在地 東京都港区新橋4-30-6

電話番号／FAX TEL 03-5777-1874
FAX 03-5777-1876

西日本営業所 大阪府大阪市西区鞠本町1-5-18

電話番号／FAX TEL 06-6444-1874
FAX 06-6444-1876

メールアドレス info@hkc-net.co.jp

ホームページ <https://www.hkc-net.co.jp>

映像研修の疑問をスッキリ！

話し方教育センター 教育動画サービス ガイドブック

視聴方法って何があるの？



コスト的にどうなの？
安くなる？

テレワークでも対応可能？



どんなテーマがあるの？

効果のほどはどうなの？



2021
サンプルDVD付

そもそも映像研修って
どういうもの？

contents 目次

・教育動画サービスのメリットポイントとは？	・・・02
・教育動画サービスとは？ 提供方法について	・・・03
・コロナ禍での映像研修について	・・・04
・映像研修人気テーマ4選	・・・05
・教育動画サービスラインナップ	・・・07
・テキストサンプル	・・・11
・Q&A	・・・13
・効果的な映像研修は組み合わせで効果倍増	・・・14
・オプションサービスについて	・・・15
・教育動画サービスご利用にあたって	・・・17
・様々な研修のご紹介	・・・18
・グループ会社の紹介	・・・21

会社紹介

創業40年以上の研修会社 話し方教育センターです！

研修を通じ、コミュニケーションスキルを提供して40年以上！

自治体様を中心に実施をしております。
コミュニケーションを大事にしつつ、様々なご要望にお応えしてきました。
少しでも人材育成に寄与できるように、様々な研修形態を提供できるよう日々努めております。
昨今の課題を受け、対面でなくともコミュニケーションの大切さ、人材育成の大切さを提供できる
よう、この度、動画での研修サービスをはじめました。

話し方教育センターの特徴

1. 年間約2000本の自治体研修で得た行政団体ならではの職場風土や業務内容等を考慮した研修が展開できます
2. 話し方教育センターでは、時代背景に基づいて研修内容の進化を続けてきました。
例えば、OJTなどの研修では、指導に特化していたものを、近年ではパワーハラスメントの基礎知識を織り交ぜた内容に変化させています。時代に即した内容を提供可能です



教育動画サービス

メリットポイント3つ



**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！

限られた
予算の中
でも実施可能



会場の用意不要！

ワクチン接種のため、会場が使用できない場合も映像研修なら問題なし！

自席でOK！
テレワーク
でもOK！



**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！

自治体様にむけて
年間2000件実施の
研修会社が提供



そんなメリットの多い教育動画サービスを次ページよりご案内いたします

教育動画サービスとは？

動画視聴型の研修スタイルのことです

今回はReadymade（既製品版）のご紹介！

Readymadeとは？

様々な自治体様で研修を行っている弊社が各テーマに必要な内容を凝縮し作成した映像です。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分です
標準でテロップもついており、見やすい仕様です

サンプルDVDがついています！

本冊子と一緒にサンプル映像のDVDを同封しています。
ぜひチェックしてください。

PCやDVDプレイヤーでご視聴いただけます。

DVD視聴が難しい方は以下のURLからすぐにご視聴いただけます。

<https://info609175.wixsite.com/mysite>

上記URLの映像は話し方教育センターHPにも掲載しております。



提供方法は複数パターンをご用意しております！

1

特設サイトでの提供

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さえあれば自宅でも視聴可能です！

オススメ！

2

DVDでの提供

インターネット環境が...
ということであれば、
DVDでの納品も可能です。

3

イントラへの掲載

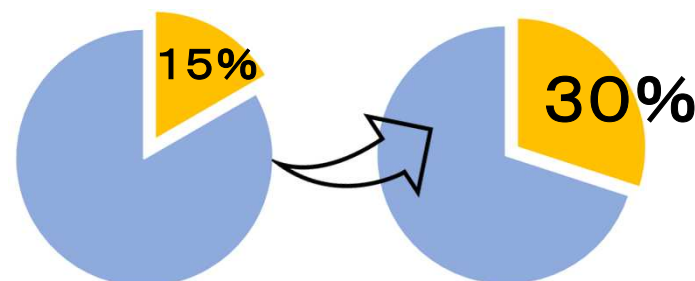
データ納品させていただき、
庁内イントラへの掲載も
可能です。



緊急事態宣言発出後、
映像研修のお問い合わせが急増！

2020年（4月以降）

2021年（6月時点）



教育動画サービス

集合研修+リモートセミナー

2020年の映像研修は世間の状況も手探りの状態だったため、
全体の約15%でした。

2021年は6月時点で全体の約30%がすでに映像研修という
現状です。
実施予定のお客様を含めると全体の40%以上に！

集合研修と映像研修を効果的に使い分けて、
コロナ禍でも効果的な人材育成が可能です。

気になるテーマについては次ページよりご紹介！！

コロナ禍での
映像研修について



ピックアップテーマ

映像研修人気テーマ4選

1. 令和の自治体接遇～コロナ禍対応Ver～
2. ハラスメント防止研修(一般職向け)
3. 人事評価 業績評価/目標設定編
4. 人事評価 情意/能力評価編

サンプルDVD掲載テーマです
DVDと合わせてご確認くださいませ♪



令和の自治体接遇～コロナ禍対応Ver～ 中身を少しだけご紹介♪

下記のような、コロナ禍だからこそ起こる『トラブル対応事例』を収録。
人数が多く研修機会の少ない【会計年度任用職員】の方に視聴いただくのもオススメです。人数制限がないため、1本分のお値段で全員に視聴してもらうことが可能！

～こんな時どうする？コロナ禍のトラブル対応事例～

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のでしょうか？

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？

1. 令和の自治体接遇 ～コロナ禍対応Ver～

1. 接遇者としての認識

- (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ておくこと
- (2) 接遇対話の5技法

3. コロナ案件への対応

- (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？コロナ禍接遇の知恵袋

- (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！

2. 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”への認識

- (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原因
- (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ーハラなのか？
- (2) パワーハラを見たら、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たい
- (2) 相手の「心理変化」を上向きにする
- (3) 他者を肯定する、ことの具体

6. 自分たちでつくる、ハラスメントのない職場

2020年6月改正の「パワーハラ防止法」施行とコロナ禍が重なり、全職員向けに人気！

3. 人事評価 業績評価／目標設定編

1. 「目標」の大切さ

- (1) やる気の源泉としての「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認識

- (1) 忘れてはいけない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！目標の達成に向けての活動

- (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

4. 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) 陥りがちな評価エラー

4. やってみよう！情意・能力評価

- (1) 自分の評価傾向を知る
- (2) 架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

Ready-made

教育動画サービス ラインナップ

DVD掲載以外にもオススメテーマが盛沢山！

<オススメ活用法①>

階層別研修を全て映像に置き換えることも可能です（再任用研修もございます）

<オススメ活用法②>

『心の健康』を守るために、メンタルヘルス研修を全職員に視聴いただくことも可能です！

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！

6. OJTトレーナー養成セミナー

1. OJT制度への認識

- (1) めざしたいOJTの姿
- (2) 試されるトレーナーの意気込み

2. 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6ステップ

3. 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！ブレない指示の出し方

4. 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

5. 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けない3種

6. トレーナーとして活躍するために

5. 新規採用職員として好スタートするセミナー

1. 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

2. 仕事における表現

- (1) 表現の2つの原則
- (2) ビジネス敬語

3. 指示の受け方・報告の仕方

- (1) 指示の受け方
- (2) 報告の仕方

4. 接遇

- (1) 電話接遇
- (2) 対面接遇

5. 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

6. 意義ある職場生活のために

専用テキストがございますので、
入庁時の大事なタイミングをしっかりとカバーいたします

7. 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. 先輩たちとのコミュニケーション法

- (1) 好ましい対話の展開法
- (2) 傾聴姿勢を示す
- (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) 慕われ、尊敬される人物の共通条件
- (3) 再任用者全体の信頼を握る

8. 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) 情報収集と判断

3. 効果的な進捗管理の方法

- (1) 進捗管理、6つの心得
- (2) 改善したい、進捗面談のあるある

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

10. しなやかに逞しく クレーム対応セミナー

1. クレームに向かう認識

- (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処方向

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) 理解してもらえ説明と、そうでない説明5つ
- (2) ひるむな！正義の説得へ向かう

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

9. チームを率いるキャプテンシーセミナー

1. 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つの意識と3つの行動

2. キャプテンシーを強める具体スキル1

- (1) 現場情報を仕入れるための「見る能力・聞く能力」
- (2) 正確に聞き取る質問技法・確認技法

3. キャプテンシーを強める具体スキル2

- (1) 「指示」のあるべき姿を知る
- (2) 「指示」が劣化してしまう人間心理を知る

4. キャプテンとしてのチーム統率

- (1) チーム統率の基盤
- (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) 情報の価値を痛感させているか

5. 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

6. よりすぐれたキャプテンをめざして

11. ヘビー・クレームに立ち向かうセミナー

1. ヘビークレームへ立ち向かう基本

- (1) “ヘビー・クレーム”の範囲と位置づけ
- (2) 負けられない、ヘビー・クレームのマイナス影響

2. ヘビークレームに対する心得

- (1) 忘れてはならない3つの心がまえ
- (2) “心がまえ”の実現で得られる宝たち

3. ヘビークレーム対応のステップ

- (1) オープニングからクロージングまで
- (2) 留意すべき10の制約

4. ヘビークレームを終了させるための情報を得る

- (1) ヒヤリングとリプライ ～ 聞き出すべき情報とは

5. 必ず身につけたい“断り方”

- (1) 人柄をコントロールする
- (2) 場面に応じた断り方

6. さらに対応力を高めるために

- (1) チーム対応への導き～真の“チーム力”
- (2) “成功”と“自信”のつながり

ヘビークレームの場面を再現した
挿入動画が入っているのが好評です

12. 職場のメンタルヘルス研修(リーダー職向け)

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) 部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?」と感じたときの対応

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制度・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

13. 職場のメンタルヘルス研修(一般職向け)

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

16. 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. 接遇者としての整い

- (1) 接遇者の視覚要素
- (2) 接遇者の対話要素

3. 窓口対応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) 電話対応のマナー
- (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

17. 惹きつけるプレゼンテーションセミナー

1. プレゼンテーションで拓ける未来

2. 惹きつけるプレゼンテーションの条件

- (1) 惹きつけるプレゼンに求められる要素

3. プレゼンターとしての心得

- (1) プレゼンの目的意識を強める
- (2) インパクトの与えを繰り返す

4. プレゼンテーションの基本

- (1) プレゼンでの言動
- (2) プレゼンの構成と展開法

5. 仲間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. プレゼンに説得力を持たせるために

- (1) 相手心理を動かすメカニズム
- (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

14. パワーハラスメント防止セミナー

1. パワーハラスメント防止法を知ろう!

- (1) なぜ、法制化されたのか?
- (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) どこにでもあるパワハラの芽

3. パワハラ予防への取り組み

- (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) めざせ、建設的な対話
- (2) 「効果的な叱り方」の習得

5. 信頼されるリーダーであり続けるために

15. 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) 自分にもあるかも? 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) 見過ごすな! パワハラ厳禁の幅広い理由
- (3) 性格だけじゃない! パワハラ要素

5. 健康的なリーダーシップを実現しよう!

- (1) 点検! 部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待っている

ご担当者様のお声

自身の業務の合間で視聴できるのがよかった。何度も視聴できるのと、一時停止などで視聴ペースも自身の都合に合わせることができるのがよかった。



全職員向けだと、コストパフォーマンスがよかった。集まらなくて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。

オプションの〈事前事後課題、アンケート集計、小テスト〉などを取り入れることで、映像を視聴して終わりではなく、実際の行動に繋げることができた。





教育動画サービスは全てテキストが付いてきます！
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が、言うまでもないことですが、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、お客さまの満足度を上げるためには、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、「お客さま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、“お客さまの求める時間”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”の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

ただしこれらは、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、次のように考え直すことができるでしょう。

- | | | |
|---------------|---|---------------|
| (1) 正確であること | = | 不正確さ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) ていねいであること | = | 粗雑さ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 |

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 庁内で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。限定的に視聴いただけるよう、柔軟に対応いたします。その場合はご相談ください。

Q4 視聴開始時期は相談可能ですか？

A 視聴開始時期はご相談可能です。ご契約時にお申しつけください。（例：8月にご契約、視聴開始は10月。視聴終了は12月）



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。

効果的な映像研修は

組み合わせで**効果倍增**



よくご相談いただくお悩み

お悩み①

一方的になってしまわないか・・・？

お悩み②

研修効果はあるのか・・・

お悩み③

自席で視聴できない職員もいる・・・

話し方教育センターでの教育動画は、知識付与だけでなく、気づきを得てもらうことにも力をいれています。「自分がこの場面にいたらどうするか？」と自分事として考えてもらえるよう構成しているのが特徴です。講師の講義だけでなく、テーマによっては挿入動画や再現動画、個人ワークなどもあり、60分でも視聴しやすいと好評いただいております。

お悩み①を解決！

一方的にならないよう、事前・事後シートの設定も可能です。「この映像を視聴後どのような事に取り組んでいくか」などを用意することで、視聴への意識がつくため、見て終わりにはなりません。

お悩み②を解決！

映像研修と集合研修の組み合わせをおすすめいたします。



オススメの組み合わせ

映像研修（知識習得）＋（職場で実践）＋ 集合 or オンライン研修（振り返り）

お悩み③を解決！

チャプターを分けることも可能です。小分けに視聴できるため、連続で視聴いただかなくても大丈夫なよう、工夫して提供も可能です。ご相談ください。（別途費用が発生する可能性があります）タブレット貸出も行っております！

映像研修の効果的な使い方とは？

映像研修はインプット型の研修です。全員に共通した知識をつけてほしい場合は特に効果を発揮します。得た知識を実践につなげるアウトプットの内容については、集合研修やオンライン研修が特に効果を発揮します。まずは、誰にどのような内容を実施したいのか、ぜひご相談ください。

オプションサービスについて

研修動画受講アンケート

動画のご視聴、お疲れ様でした。以下の内容にご回答ください

*必須

ご自身の部署名を入力してください*

回答を入力

ご自身のお名前フルネームを入力してください*

回答を入力

どのような場所でご覧になりましたか*

☐ 自席
☐ 会議室
☐ ご自宅
☐ 移動中
☐ その他:

① 受講者確認

お名前とご所属、簡易質問に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。

受講者確認イメージ

タイムスタンプ	ご自身のお名前を入力してください	どのような場所でご覧になりましたか	どのようなデバイスでご覧になりましたか
2020/12/22 11:57	話し方はな子	自席	PC
2020/12/22 11:58	前田 光	自席	携帯やタブレット
2020/12/22 14:18	田中 太郎	貸し会議室	PC
2020/12/22 14:20	佐藤 利恵	自席	PC
2020/12/22 14:21	中田 美津江	移動中	スマートフォン
2020/12/22 14:22	橋本 公司	ご自宅	PC
2020/12/22 14:24	松田 裕	ネットカフェ	タブレット
2020/12/22 14:36	大前 元気	ご自宅	PC
2020/12/22 14:45	多田 貴子	移動中	スマートフォン
2020/12/22 15:02	宮岸 亮子	ご自宅	PC

映像研修の内容は理解できましたか*

☐ 理解できた
☐ 概ね理解できた
☐ あまり理解できなかった
☐ ほとんど理解できなかった

映像研修の時間は適切ですか*

☐ 長かった
☐ 適切だった
☐ 短かった

研修で用いたテキスト等の教材は良かったか*

☐ 良かった
☐ 概ね良かった
☐ やや不満であった
☐ 不満であった

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♪）

アンケート結果集計イメージ

項目	人数
理解できた	2
概ね理解できた	2
あまり理解できなかった	1
ほとんど理解できなかった	0
合計	5

項目	人数
長かった	0
適切だった	4
短かった	1
合計	5

項目	人数
良かった	3
概ね良かった	2
やや不満であった	1
不満であった	0
合計	6

接遇動画確認後テスト

動画またはテキストに出てきたキーワードを選択してください

*必須

1. 「よりよい接遇をめざすべき理由」のうち、以下の？に当 10ポイントではまるものを1つ選んでください。*

① ？の維持
 ② 住民対応の効率
 ③ 接遇者自身の精神

☐ 職場環境
☐ 組織イメージ
☐ 収入
☐ 治安

2. すぐれた接遇の条件」とは、？つは何でしょう。*

☐ まじめさ
☐ 親切
☐ 清潔感
☐ 迅速

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。

3. 「お辞儀の仕方」について、以下の？に当てはまるものを 10ポイント1つ選んでください。*

① 背筋を伸ばして、？上体を曲げる
 ② 「立つ→曲げる→止める→起こす→立つ」の5拍子を意識する・・・

☐ より頭を低く
☐ 首から
☐ 腰から
☐ あごを上げて

4. 「接遇の進め方」について、以下のA・Bに当てはまるものを 10ポイントのは何でしょう。適切な組み合わせを1つ選んでください。*

① A 迎える
 ② 用件を聞く
 ③ 用件を処理する
 ④ B 見送る

☐ A/感じよく B/気持ちよく
☐ A/元気に B/明るく
☐ A/立ち上がり B/見えなくなるまで
☐ A/素早く B/最後まで

オプション①～③を取り入れることで、映像研修が効果的且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。



教育動画サービス ご利用にあたって

視聴期間

基本視聴期間は3カ月間です

納品日から3カ月間とさせていただきます。
視聴期間延長も可能です。その際にご相談ください。
※DVDで納品の場合はDVDのご返却が必要となります

買取制度

ご要望に応じて対応可能です

基本的には弊社では買取制度をご用意しておりません。
時代背景に沿った内容を提供することを第一としてい
るため、あえて買取制度を設けておりませんが、ご要望
をいただいた場合はご相談の上対応させていただきます。

納品時期

最短1週間程度で納品可能です

既成版であれば、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

特設サイトで納品の場合のみ可能です

DVD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。(紙ベースでは実施可能です)
オプションをご希望のお客様は特設サイトでの納品となり
ます。

様々な研修のご紹介

01 集合研修 (三密対応可能)

三密対応をおこなった集合研修が実施可能です。

グループワークはできない…ペアワークなら…代表者演習なら…と制限がある集
合研修でも、ご状況にあわせて効果的な研修が実施可能です。

おすすめ集合研修のご紹介

どのテーマであっても三密対応が可能です。
HPにも掲載しておりますので、是非ご覧ください。

<おすすめテーマベスト3>

①コロナ禍におけるクレーム対応研修

コロナ禍での行政で起こるクレームケースをピックアップし、発生原因や対処法
を学びます。例) マスクをしていない市民を注意してくれ! 等
リアリティのある内容で好評いただいております

②オンラインにおける会議運営研修

ZOOMなどオンライン上での打ち合わせや、市民対応が急激に増えています。そ
の際のコミュニケーションのポイントを実践を通じて学ぶことが可能です

③パワハラにならない指導の仕方研修

指導とパワハラの境目がわからないと悩む方や、叱ることに抵抗のある方が増え
ています。パワハラにならない指導のコツを習得できます

<その他の研修>

- ・ファシリテーション研修・ビジネス文書研修・問題解決研修
- ・アサーション研修・プレゼン研修・ティーチング研修・OJT研修
- ・コーチング研修・女性活躍研修・マネジメント研修・話し方研修
- ・タイムマネジメント研修・折衝交渉研修・ヘビークレーム研修 他多数

02 リモートセミナー (オンライン研修)

パソコンの向こう
に講師がいます



リモートセミナーとは??

リモートセミナーとは、直接対面するのではなく、パソコンを通じてオンタイムに研修を実施いたします。そのため、同じ会場に全員が集まらなくても良いというメリットがあります。オンタイムなため、いつでも受講できるというわけではありません。通常の研修のように、開始時刻・終了時刻が決まっています。

必要なのはインターネットができるパソコンだけ!

パソコンを通じて対面するため、カメラのついたパソコンが必要です。WEB会議用のアプリ※を使用し接続します。

アプリも用意できたら準備は万端!

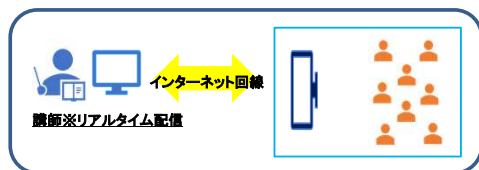
※ZOOMをご利用いただく場合は弊社から招待URLもしくはミーティングIDをお送りします。指定の時間にそのURLをクリック、もしくはミーティングIDを入力するだけでOK!



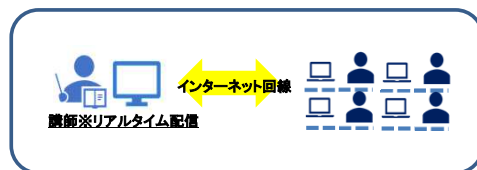
弊社ではZOOMを利用しています

様々なWEB会議用のアプリが存在していますが、当社ではZOOMを利用しています。ZOOM以外のアプリをご利用いただきたい場合はご相談ください。Teams、Skypeなど

実施パターン2種



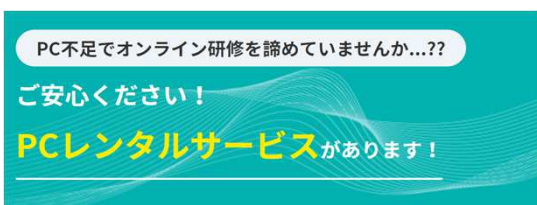
会場前に1台モニターがあるパターン



1人1台PCがあるパターン

PCレンタルサービスも行っております!

HPにご紹介動画も掲載中です!



03 order-made映像 (オリジナル映像)

映像 研修

教育動画
サービス

order-madeとは??

お客様のご要望をお伺いし、オリジナルの映像を作成いたします。

例えば<市・町独自のマニュアル>を反映させたい等、こだわりたいポイントがある場合はorder-madeがおすすめです。

<ご要望例>

- ①市独自の接遇マニュアルを反映させた接遇研修を撮影してほしい
- ②町独自の人事評価マニュアルを反映させた人事評価研修を撮影してほしい
- ③ハラスメント研修で市が指定する事例を映像に盛り込んでほしい 等

<order-made 作成の流れ>

- ①ご要望お伺い→②プログラム作成→③撮影→④編集→⑤納品
- 上記過程を経るため、納品までに約2カ月程度お時間をいただいております。

※order-madeも視聴期間は3カ月です

ZOOM個別相談も開催中!

どんな些細なことでも大丈夫です!

気になったことを遠慮なくご相談ください
相談は**無料**です



ガイドブック掲載の中での不明点等ございましたら遠慮なくご相談ください。

ZOOMを使ってのご相談も可能です。

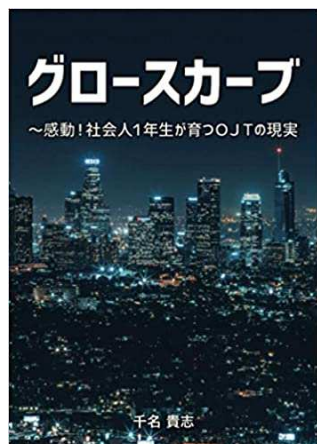
ZOOMの使い方がわからない...そんな方も一度ご相談ください♪

グループ会社のご紹介

株式会社 リオーディア・ホールディングス

HP:<https://www.riohdear.co.jp>
〒105-0004 東京都港区新橋4丁目30番6号 TEL.03-6809-2894 / FAX.03-6809-2895

当社会長が執筆したビジネス小説がAmazonにて発売中です！
kindleストアでお読みいただけます。



書籍名：
グロースカーブ
～感動！社会人1年生が育つOJTの現実

著者名：千名 貴志 (MyISBN-デザインエッグ者)

本書は、中小企業を舞台にし、そこに入社した若者たちと、彼らを一人前のビジネスパーソンに育て上げようと尽力する先輩・上司たちの物語である。
内容は、現代の企業や団体が期待している“社員の意識向上・能力向上”へのアプローチを、現実的に「自分ごと」と感じながら学べるものだ。
「テクニックを並べるノウハウ本ではなく、感情への訴求を強めたい」、「職場内教育の、一つのあるべき姿を提案したい」との思惑が執筆の原点となっている。

YouTubeに動画も掲載中！

ハナシカタをミカタに。
で検索してください！
お役立ち動画を掲載してます♪



HKC人材開発パートナーズ株式会社

HP:<https://hkc-jkp.jp>
〒113-0021 東京都文京区本駒込5丁目45番2号 TEL 03-5809-0074

ハラスメントの外部通報窓口が簡単に開設できる
「従業員ホットラインサービス」を提供しています！

外部委託のメリット

- | | | | |
|---|---|---|---|
| 1 抑止効果
貴社コンプライアンスに関する取り組みを従業員にアピールし、従業員一人ひとりの行動を律する抑止効果が期待できます。
 | 2 匿名性の確保
匿名通報も可能な為、社内で明らかにしにくい問題を把握しやすくなります。ハラスメント等の懸念を早期発見、早期防止できます。
 | 3 社内外への信憑性向上
社会的責任に対する姿勢を外部に積極的にアピールできます。社外第三者機関へ委託の為、透明性、中立性が確保できます。
 | 4 社内業務の負担軽減
社内窓口担当者の精神的・業務的負担を軽減できます。
 |
|---|---|---|---|

詳しくはHPをご覧ください

<https://hkc-jkp.jp/hotline/>

お電話でのお問い合わせ・ご依頼

03-5809-0074 平日9:00～18:00

