

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 大阪府大阪市朝本町1丁目5番18号
TEL:06-6444-1874
FAX:06-6444-1876

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



SNS



業務も研修も両立できる！！

はじめての 映像研修

教育動画サービス導入ガイドブック

本冊子で何がわかる？

- ・すぐ視聴が可能な完成版映像のご案内
- ・オーダーメイド映像の作成のご案内
(マニュアルなどの反映が可能)

映像での研修も 当社にお任せください

当社は研修を提供して40年以上
真摯にコミュニケーション課題に向き合っています

企業理念

“話し方教育”を通じて、人を、
社会を育てるために存在する教育団体です

創業40年以上

変わらない悩みを解決する

ゆるぎない教育理念

自身が所属している組織を退職しようと決断する理由の上位には、必ずといっていいほど「人間関係の悪化」がランクインしています。これは、ここ数年の話ではなく、数十年ランクインし続けている退職理由です。時代は変化を繰り返し、企業のあり方も変化してきました。しかし、人間関係に問題を抱えている、悩んでいるという事実はまったく変わっていません。

コミュニケーションの重要性を伝えること
柔軟に時代にあったスキルを身に付けてもらうこと
研修を通じてコミュニケーションの大切さを体感できる研修を提供していくことが私たち話し方教育センターとしての使命と考えています

数字でみる話し方教育センター

受講生満足度

95.1%

※2018年までの受講生・
担当者アンケート回収分より算出

研修担当者満足度

94.0%

※2018年までの受講生・
担当者アンケート回収分より算出

研修実施場所

44

都道府県

※過去3年の実施エリア

自社養成講師率

100%

取引先数

1,000

以上

創業年数

40

年以上

様々なお客様のチカラになっています

総務省	静岡市	山口市	奈良県自治研修所
厚生労働省	浜松市	萩市	京都府職員研修・研究支援センター
農林水産省	新潟市	福山市	岡山県市町村振興協会
千葉市	堺市	下松市	和歌山大学
さいたま市	高槻市	香川県	九州大学
調布市	和歌山県	徳島市	日本赤十字社近畿ブロック血液センター
川崎市	大津市	大分市	鹿児島県市町村振興協会
国立市	明石市	宮古市	長崎市町村職員研修センター
郡山市	姫路市	盛岡市	半田市立病院
			他多数(一部抜粋)

動画研修に興味ありと
回答したご担当者は**90%以上!**

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

本冊子は、
オーダーメイド版（オリジナル版）
完成版（既製品版）
をご利用いただくにあたってのガイドブックです！

オーダーメイド版とは？

お客様の完全オリジナル研修映像です
映像時間もすべてご要望に応じて対応いたします。
※テロップはオプションになります

完成版とは？

様々な自治体様で研修を行っている弊社が各テーマで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

納品方法

URLで納品

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！

DVDで納品

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。

USBで納品

DVD以外ではUSBで納品することも可能です。

庁内ポータルへ 掲載も可能



納品方法は複数パターンをご用意しております！
庁内のご状況に合わせてご相談ください。URL+DVDの提供も可能です。
※DVD+USBは別途費用がかかります

オーダーメイドのコスバに自信あり！



大手研修会社と比較するとオーダーメイドの費用は約1/3！

オーダーメイドの映像で

オリジナルだからできるコトとは？

完成版ではできないことがオリジナルでは可能です。様々なご要望に応じて実施が可能ですので、こんな内容できないかな？ということがあれば一度ご相談ください。

CASE①

人事評価マニュアルを反映させたい



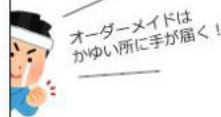
例えば…下記人事評価マニュアルの「中間面談に特化した映像研修を作成したい」というようなご要望も、以下のように反映が可能です。

評価者

1. 中間評価結果の開示 中間面談において確認する事項

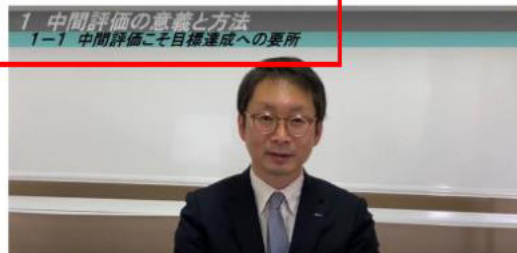
- (1) 進捗状況と今後の見通し
- (2) 状況の変化等の確認
- (3) 日常の職務遂行におけるプロセスや取組姿勢の振り返り

人事評価マニュアル
一部抜粋



1 中間評価の意義と方法
1-1 中間評価こそ目標達成への要所

他にも市独自の待遇マニュアルや、ハラスメントマニュアルがある場合、それらを反映させることが可能です。



広がる研修！

CASE②

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
職種によって内容で作成可能です



Withコロナ時代
研修をとりまく環境が大きく変化
しています。
新しい生活様式となり、新たに取り
入れられたものも様々です。
従来のものでは対応できなくなっ
た内容をオーダーメイドにしてみ
ませんか？



CASE③

電話対応に特化した
内容にしてほしい

オーダーメイドだからこそ、
特化型の内容の作成が可能です



CASE④

講義や演習もご要望に
応じることが可能です

例えば、
「メンター向けの研修で一部メンティー向けの
内容も入れて欲しい。」
このような内容も対応可能です



内容によっては、反映が難しい場合もご
ざいます。
ゼロからつくるため、お客様とご相談さ
せていただきながら内容を作りあげてま
いります。

人材育成基本方針と連動して実施することも可能

研修を体系的に実施する中で、自席学習と集合研修を組み合わせることで効率的に、効果的に人材育成に取り組むことが可能です。
弊社は講師養成も行っているため、庁内講師養成のための動画についても製作いたします。
庁内での研修にもお力添えが可能です。総合的に研修を計画される際にぜひ、ご相談ください。

受講者の感想

- ①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、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
- ②庁外に出ることもあり、不規則で、**自分のペースで受講できる**ことは良かったです
- ③紙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
- ④難聴のわたしには字幕が付いているので一般の会場での座学の様な研修と比べると聞き漏れがずいぶん減るので理解しやすかったです
- ⑤**小テストもあったので映像研修の振り返りができた**ため良かった
- ⑥もう一度聞きたい要点などを再度確認することができるので、メモもとりにやすく、スムーズに研修を受講することができた
- ⑦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
- ⑧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。自分の立ち振る舞いなどを今後直していこうと思える研修だった
- ⑨自宅でスマホから受講できたので良かった

▼ご担当者からのお声

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。

映像研修は様々な働き方に 対応が可能！

自席だけでなく、様々な場所で視聴が可能のため、スキマ時間を利用するなどして視聴されています。効率的に受講できることから、ワークライフバランスにも寄与しています。

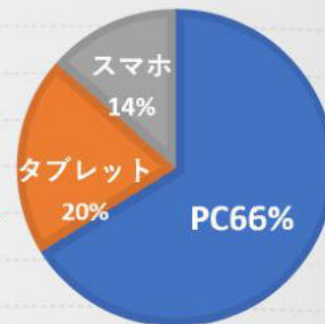
例えば・・・

映像研修やオンライン研修は**産休育休中の女性職員の方も受講しやすい**ため、導入をご検討いただいている自治体様もございます。



何で視聴しましたか？

という内容で、とある自治体様とったアンケート結果です



完成版

ラインナップは全20テーマ

新テーマも続々と追加中！



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

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て、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、十分効果を感じていただけます。

どの組み合わせが効果的かな？悩まれた場合は遠慮なくご相談ください！

視聴用のタブレットの貸し出しも行っております。
1台からお貸出し可能です。端末で課題がある場合はお問い合わせください。
(オンラインでの研修にも使用いただけます)

映像イメージ

3つの力

- (1) メンタル
- (2) スキル
- (3) テクニック

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。

2番と3番のスキル テクニック

講師だけが延々と画面に登場するのではなく、シチュエーションシーンやテ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るよう工夫しています。

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るべきポイント
- (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！



オススメ

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) 目標設定の実践：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

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

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

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カバーいたします

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

9. 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. 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、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

7. 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盤
(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「把握」と「予測」
2. 段取りのスキル
(1) まずはムダの削減を
(2) スケジュールのメリット
(3) スケジュールにおける5要素の把握
3. 時間管理のテクニック
(1) さまざまな時間活用術
4. チーム業務の段取り
(1) 組織に求められる分業と協業
(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

8. 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. 後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

11. 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) 理解してもらえない説明と、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

12. 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“自慢”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

13. 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

リニューアル

14. 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

リニューアル

17. 令和の接遇セミナー

売れてます

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

18. 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. さらにプレゼン能力を高めるために

15. 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

16. 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ハラなのか?
(2)見過ごすな! パワハラ撤廃の幅広い理由
(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

19. 交渉力強化セミナー

NEW

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)全身探聴でのリスニング
(3)リプライの種類と方法
(4)聴取の質問、戦略的な質問
4. 力強さを加える説得スキル
(1)人が動くメカニズム
(2)説得6つの原則
5. さらに交渉力を高めるために

20. 文書作成能力向上研修

NEW

1. 文章作成能力の基盤
(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
2. 好ましい文書の構成
(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~
3. 通達性の向上
4. 感化性の向上
5. さらに文章作成能力を高めるために

完成版の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…。 接遇スキルが試みられるとき
7. 連携の一端として	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



視聴期間について

基本視聴期間は3カ月間から 最大1年に延長になりました！

昨年度までは、視聴期間を納品日から3カ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！

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。

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あります）
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。

思い立ったら
すぐ実施できる！

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 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。

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！

ご依頼から 映像納品まで オーダーメイドの場合



映像をオーダー

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。

テーマ・内容の確定

営業担当が製作に必要な内容をヒアリングさせていただきます。具体的なイメージがなくても、ご相談の中から具体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)

プログラム作成

お聞かせいただいた内容から、映像の流れのもとに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。

撮影・編集

お聞かせいただいた内容やいただいた資料から撮影・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。

納品

映像が完成しましたらご希望いただいた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だいた上でご視聴ください。

ご依頼から納品まで約1か月半～2か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
※庁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

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。お客さまのニーズに合う研修内容をご提供することが可能です。



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。