

【完成品版一覧】

1 - 1. 新入社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) 話す能力・聞く能力の大切さ
- (3) 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
- (3) 相談・中間報告のポイント

4 ビジネス電話

- (1) ビジネス電話の特性と心がまえ
- (2) 電話の受け方・かけ方

5 ビジネスマナー

- (1) ビジネスマナーの大切さ
- (2) ビジネスマナーのポイント

6 指導の受け方

- (1) 指導の受け方3つの基本
- (2) 全身傾聴でのぞむ
- (3) 指導を受ける流れ

7 意義ある職場生活のために

1 - 2. 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) 話す能力・聞く能力の大切さ
- (3) 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
- (3) 相談・中間報告のポイント

4 接遇

- (1) 接遇への認識
- (2) 電話接遇
- (3) 対面接遇

5 指導の受け方

- (1) 指導の受け方3つの基本
- (2) 全身傾聴でのぞむ
- (3) 指導を受ける流れ

6 意義ある職場生活のために

2. 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 事後の評価でトレーナーを伸ばす

- (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 トレーナーとして活躍するために

3. 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

4-1. 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) 管理監督者自身のメンタルセルフケア

4-2. 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

5. 令和の接客セミナー

1 なぜ、接客が大切とされるのか

- (1) よりよい接客をめざすべき理由
- (2) すぐれた接客とは何か

2 接客者としての整い

- (1) 接客に影響を与える接客者の要素 1
～視覚要素
- (2) 接客に影響を与える接客者の要素 2
～コミュニケーション要素

3 窓口対応の進め方とポイント

- (1) お客さまの迎え方
- (2) 用件の聞き方
- (3) 用件処理（説明）の仕方
- (4) お客さまの見送り方

4 電話接客の進め方とポイント

- (1) 電話対応のマナー
- (2) 電話の受け方・かけ方

5 さらに接客能力を高めるために

6. 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、5つのテクニック
- (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
- (2) ひるむな！正義の説得へ向かおう

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

6 クレーム対応力を高める日常生活

7. 惹きつけるプレゼンテーションセミナー

1 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
- (2) つまらないプレゼンテーションの共通点

2 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

3 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

4 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

5 さらにプレゼン力を高めるために

8. ヘビー・クレームに立ち向かうセミナー（行政向け）

1 ヘビー・クレームとは？

- (1) ヘビー・クレームの現実確認
- (2) 対応者のあるべき姿

2 ヘビー・クレームに立ち向かう「心と知恵」

- (1) 3×3の心がまえ
- (2) 10の対応知識

3 ヘビー・クレーム対応の流れと対応ポイント

- (1) ヘビー・クレーム対応の進め方

4 ヘビー・クレーム対応でのヒヤリング

- (1) ヒヤリングすべき情報
- (2) ヒヤリングの技法
- (3) リプライ（あいづち）の技法

5 必ず身につけたい断り方

- (1) 効果的な断り方

6 チーム対応への導き

9-1. 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) 見過ごすな！パワーハラ厳禁の幅広い理由
- (3) 性格だけじゃない！パワーハラ要素

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、パワーハラにならない？

6 組織はあなたのリーダーシップを待っている

9-2. 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

10. 人事評価 情意／能力評価編（行政向け）

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) 架空の人物を評価する

5 実際場面での活用法

- (1) 客観的視点を磨く

注) 人事評価制度は企業ごと、団体ごとに違う場合があります。
本ビデオをご利用の際は、当社営業担当者までご相談ください。

11. 人事評価 業績評価／目標設定編（行政向け）

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 前提知識と設定の実際

- (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

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

注) 人事評価制度は企業ごと、団体ごとに違う場合があります。
本ビデオをご利用の際は、当社営業担当者までご相談ください。

12. 人事評価 評価面談編（行政向け）

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 部下の自己評価を傾聴する意義と方法

- (1) 面談の場に必要“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

注) 人事評価制度は企業ごと、団体ごとに違う場合があります。
本ビデオをご利用の際は、当社営業担当者までご相談ください。

13. 人事評価 被評価者編（行政向け）

1 人事評価制度への理解

- 1-1 人事評価制度の目的
- 1-2 能力評価と業績評価

2 目標設定にあたって知っておくべきこと

- 2-1 目標の価値、目標への認識

3 目標設定の手続き

- 3-1 目標設定の進め方
- 3-2 ステップごとの詳細

4 好ましい目標の条件

- 4-1 7つの設定条件
- 4-2 目標をどのように表現／記述すべきか

5 面談における評価の受け方

- 5-1 人事評価制度における面談の位置づけ
- 5-2 プラス評価、マイナス評価にどう向き合うか

6 人事評価制度を活かすために

- 6-1 日常業務で指標とする

14. パワー・ハラスメント防止セミナー

(行政向け)

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. 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 ～情報収集スキル

- (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 ～指示スキル

- (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 ～報告義務への刺激

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

16. 再任用職員研修 (行政向け)

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

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

17. タイムマネジメント力向上セミナー

(行政向け)

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) スケジュールリングのメリット
- (3) スケジュールリングにおける 5要素の把握

3 時間管理のテクニク

- (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

タイムマネジメントとセルフコントロール

18. 交渉力強化セミナー（行政向け）

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) 全身傾聴でのリスニング
- (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

19. 文書作成力向上研修（行政向け）

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

20. コーチング研修（行政向け）

※90分コース

1 上位者としての常識！コーチングへの基本知識

- (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) 人間成長のメカニズムを知る
- (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) オープニングからクロージングまで
- (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) 安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

21. カスタマー・ハラスメントに立ち向かうセミナー

※90分コース

1 カスタマー・ハラスメントの状況

- (1) カスタマー・ハラスメントとはどういうものか
- (2) カスタマー・ハラスメント認定の難しさ
- (3) カスタマー・ハラスメントの分類

2 カスタマー・ハラスメントの原因

- (1) 日本のサービス社会としての原因
- (2) ハラスナーの心理

3 カスタマー・ハラスメントに立ち向かう心

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

4 カスタマー・ハラスメントの解決方法

- (1) 対応の7つの方向
- (2) 忘れてはならない10の留意点
- (3) 対話の落とし穴 / (4) 対話の進め方と押さえどころ

- (5) ヒヤリングすべき情報 / (6) ヒヤリングの技法
- (7) リプライのポイント
- (8) ハラスナーの代表的な脅し文句
- (9) 断り方のバリエーション
- (10) 結論延長バリエーション

5 カスタマー・ハラスメントに負けない組織づくり

22. コミュニケーション力向上研修

(行政・若手向け)

1 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

2 お客さまとの関係構築へのコミュニケーション

2-1 相手に受け入れられる表現で話す

- (1) 話の効果を決定する2つのはたらき
- (2) わかりやすく話すために
- (3) 感じよく話すために

2-2 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

3 職場内でさらに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) 人が動くメカニズム
- (2) 説得の代表的な手法

4 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

23. 効果的な 1on1 実践法セミナー

1 1on1 ミーティングへの基本認識

- <1> 1on1 ミーティングとは何か
- <2> 1on1 ミーティングの意義

2 面談者としてのスタンス

- <1> 1on1 ミーティングに臨む心得
- <2> 1on1 ミーティングの進め方

3 1on1 における対話

- <1> 何について対話をするか
- <2> 対話を進める際の留意点
- <3> 傾聴と質問のスキル

4 メンバーの成長を促進するために

- * ビデオはすべてのテーマについて、1時間から1時間半程度の仕上がりになっています。
- * ここで紹介しているビデオ教材は編集できません。単元の削除や追加、文言の変更などは、オーダーメイドにて承っておりますので、販売担当者へご相談ください。
- * ここで紹介している学習内容や表現は、予告なく変更する場合があります。大きな単元の変更はいたしません。ご購入の際は最新版のカリキュラム内容をご確認いただくことも可能です。