

BUSINESS
REFINE

SERVICE
GUIDE BOOK

2019-2020

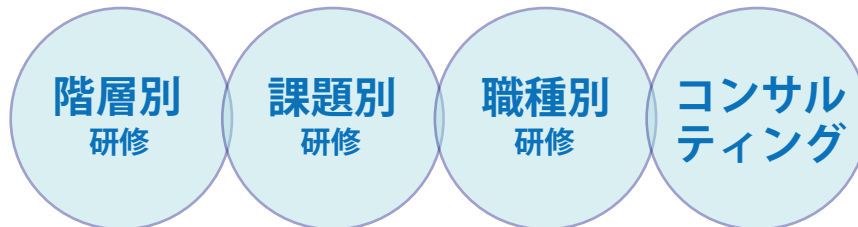


株式会社 ビジネスリファイン

弊社について

1 — 30 年の実績に裏付けされたご支援ノウハウ。

1990 年の創業以来、九州・福岡の企業内の人材育成・社員教育に関するサービスのご提供。
サービス内容は研修から組織開発コンサルティングまで多岐にわたり、組織のビジョンや
経営目標の達成に向けた人材の戦力化に貢献します。



① 様々な業種・業態に対応。

各業種・業態の階層別・課題別・職種別・コンサルティングにて対応可能。

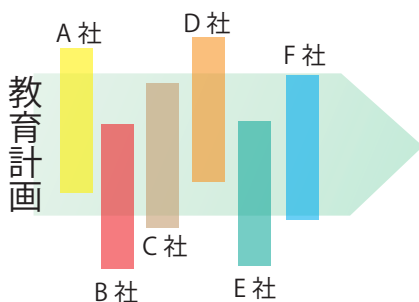
② 様々なお客様状況に対応。

人材開発にこれから取り組もうというお客様から、既存の教育の抜本的見直しまで幅広くご支援可能。

2 — 教育の総合商社として、当社ができること。

教育の総合商社として、多岐に渡るご支援が可能です。
そのため、お客様に合わせた教育計画をご提案できます。

【イメージ図】



複数の外部教育機関をご利用の場合

- ・各社とのやりとりに時間がとられる
- ・各々のカラーがあるため、一貫性に欠ける教育計画になってしまいがち。

ビジネスリファイン
の関わり



当社をご利用の場合

- ・当社とのやりとりだけでビジョンの共有ができる。
- ・統一感を持った教育計画の立案・運営が可能。

当ガイドブックについて

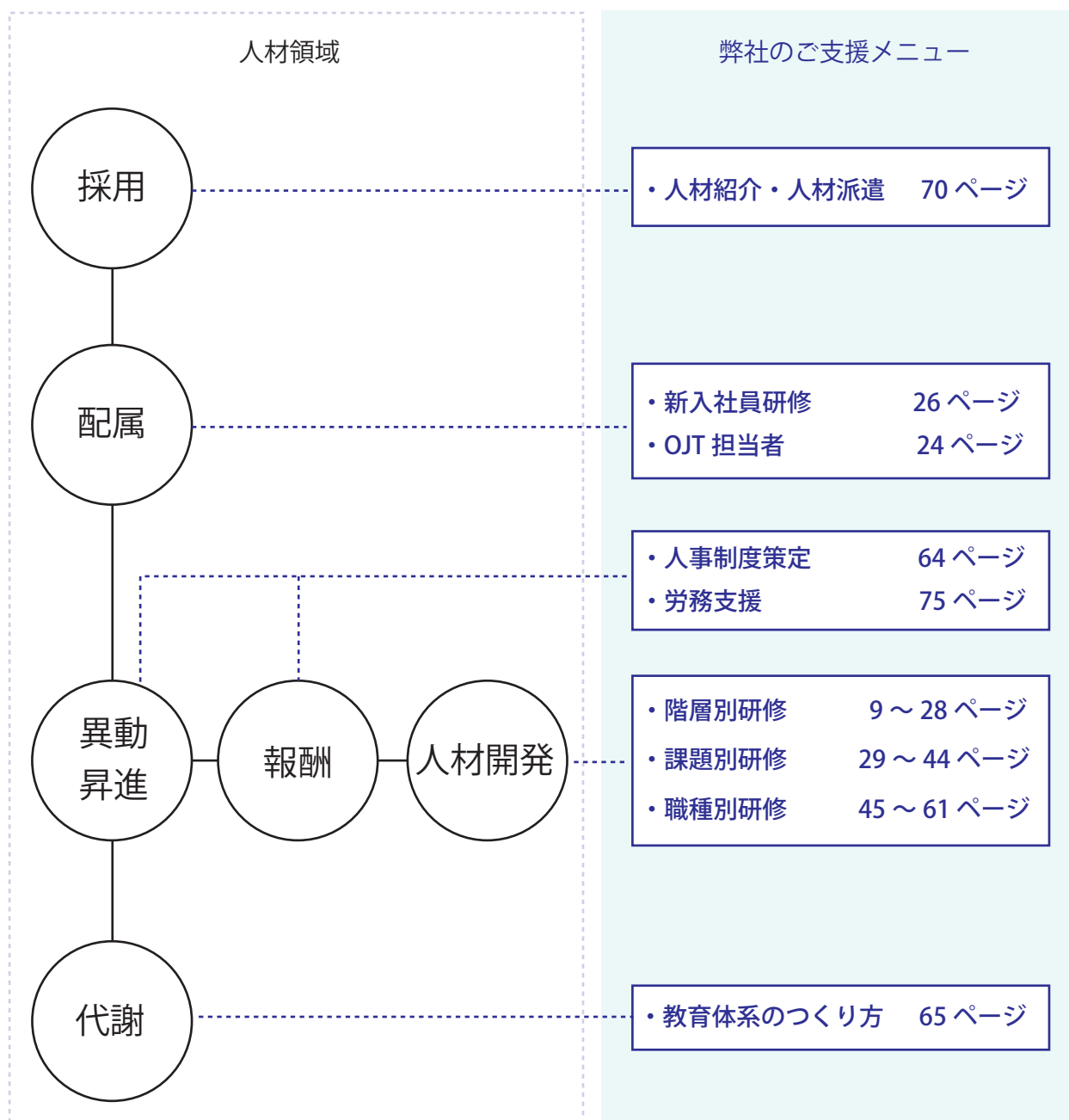
1 —— ガイドブックのコンセプト

当ガイドブックは人事ご担当者様が

「**困った時に頼れるものになりたい。**」というコンセプトから生まれました。

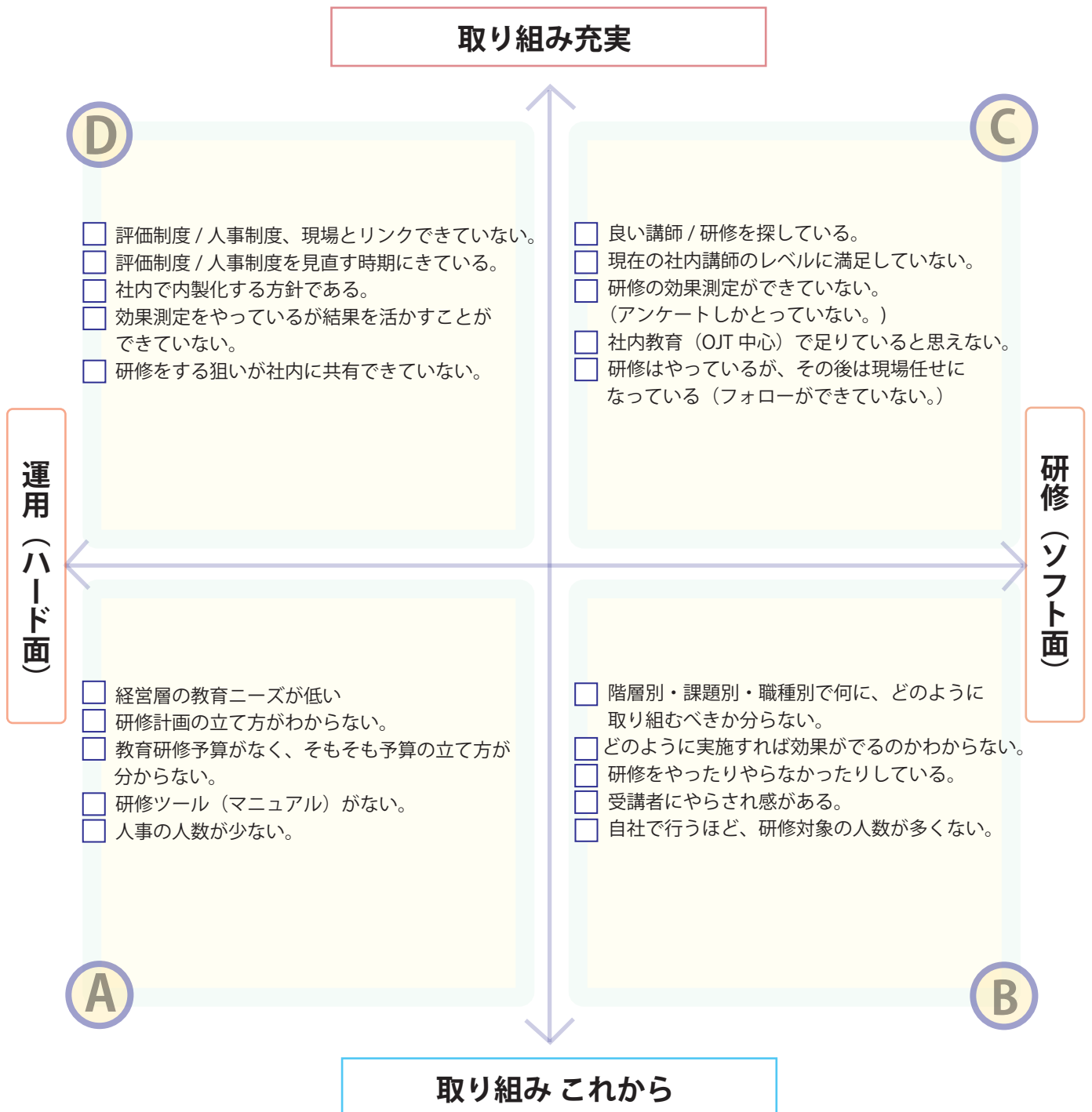
2 —— 人材領域を幅広くサポート

弊社は人に関わるすべての問題解決のための、幅広いメニューをご提案しています



人材開発状況マップ

「 今現在、貴社はどの状態に当てはまりますか？ 」



どの状態にも合わせて、ご提案致します。

お気軽にお問い合わせください。

研修スタイル一覧

① オープンセミナー

オープンセミナーとは**弊社が主催する公開型のセミナー**です。

1社1名から参加可能で、セミナーには、さまざまな業種の方に参加していただいている為**異業種交流**ができます。座学だけではなくロールプレイングやケーススタディなどワークを多用した体験型で実施しております。

開催日時や場所につきましては弊社メールマガジンや弊社ホームページにて、随時ご案内しております。

◆ リクエスト開催について

この日に講座を開催してほしいというご要望に合わせて、ご希望の日程にオープンセミナーを実施いたします。お気軽にお問い合わせください。 ※1社5名からの受付となります。

② カスタマイズ研修

人材育成は各企業それぞれ違った課題や計画があります。**そのニーズに応えるため**、弊社では**お客様のご要望に合わせ研修をカスタマイズ**いたします。

◆ カスタマイズ研修 2 つの特徴

1. 業界不問

小売・IT・通信・卸し・サービス業・製造・金融・医療・福祉・エネルギー・運輸など民間の企業から行政自治体・官公庁まで業界を問わず、幅広く対応します。

2. 御社独自のカリキュラム・テキスト作成

同じテーマでもご要望に応じたカリキュラム・テキストを作成します。

③ 研修受託

研修の企画、受講者の選定、集客、講師打ち合わせ、資料と会場の準備、事後アンケートや課題の回収と集計、研修の評価・・・

研修の運営は非常に多くのプロセスがあり煩雑なものです。人事部の**人手が限られており**、運営に支障をきたしている（きたしそう）というご相談も多数いただいております。

弊社では、**研修業務の一括受託（弊社への一括委託、アウトソーシング）**を承っております。

「研修を充実させたいが、人手が足りない」

「運営にかかる手間など見えないコストを圧縮したい」

「雑務から解放されたい。企画や設計に集中したい」

などのお悩みがあれば、是非、弊社にお声かけ下さい。

弊社サービス利用の流れ（カスタマイズ研修）

ヒアリング 課題の明確化

貴社のご担当者より様々なご相談をお受けします。見えていない課題の抽出、課題の明確化を行います。

ご提案

貴社の課題に応じて最適な研修プランをご提案します。

1. 契約書の締結

30 日前

ご依頼内容の確認を行うため、「ご依頼内容の確認書」にご署名・ご捺印を頂き弊社までPDF、またはFAXにてご返送ください。

2. 研修内容 お打ち合わせ

21 日前

研修内容、ご要望、会場、講師、教材など、具体的な内容について打ち合わせさせていただきます。

3. 受講者情報 について

14 日前

①受講者氏名 ②読み仮名 ③所属部署 ④勤続年数 情報記載した名簿を作成頂き弊社へ送付ください。講師へ共有し、より対象者向けの研修内容に組み立ててまいります。

4. 研修準備物 のご案内

7 日前

研修当日にご準備いただきたいものについてご案内いたします。

5. 研修資料 データ納品

7 日前

研修資料、テキストをPDFにて送付致します。貴社にて、受講人数分の印刷ご準備をお願いいたします。

6. 研修教材納品

2 日前

弊社から研修教材をお送りいたします。納品後、内容をご確認いただきますようお願いいたします。

研修当日

研修会場の席次、レイアウト、プロジェクタ設営、講師用控室、昼食、飲料のご準備などご対応宜しくをお願いいたします。

7. 研修後報告

14 日後

研修終了後、受講者アンケートのまとめ、講師所感、などから、今回の研修の振り返りと今後の研修に向けてのご提案をさせていただきます。

弊社サービス利用の流れ（オープンセミナー）

QRコード



1. 貴社にて Web 申込み

30 日
以上前

弊社HPのエントリーフォームにてお申込みください。
ご登録いただいたメールアドレスに以後、セミナーの
ご案内をお送りいたします。

2. 弊社にて 実施確定

30 日前

弊社にてセミナー実施を確定いたします。
※**最少催行人数（5名）**に満たない場合は研修を取りやめることがございます。
この場合は開催日の**約1ヶ月前**までにご連絡いたします。

3. 貴社へ請求書 送付

20 日前

セミナー実施確定後、貴社へ請求書を送付いたします。

4. 振込完了

7 日前

ご確認の上、請求書記載振込先まで、**研修実施の7営業日前**までに受講料の
お振込みをお願いいたします。

研修当日

当日、研修実施後、弊社のサービス向上の為、Webアンケートにお答えいただけます。

◆ キャンセル規程

- ・参加予定の方でご都合が合わない場合は、代理の方がご出席ください。
- ・代理の方もご都合がわるい場合は、下記に準じた**キャンセル料**を申し受けますので、ご了承ください。
 - ※開催日 2 週間～3 営業日前まで・・・参加料の **30%**
 - ※開催日 2 営業日前～当日まで・・・参加料の **全額**

◆ ご注意

- ・講義の録音 / 撮影および、教材類の転用は固くお断りいたします。
- ・コンサルタント・同業者のご参加はお断りをする場合がございます。

◆ 特別料金プランのご案内

特別料金プランは併用不可となります。

プラン名	条 件	割引率
早割	研修実施日の 3 か月前 までにお申込みの場合	15%OFF
団体割	1 回のお申込みにつき、のべ 5 名以上 でのお申込みの場合 1 回のお申込みにつき、のべ 5 講座以上 でのお申込みの場合	15%OFF
10 回分回数券	150,000 円（税別）ご一括にて 10 回分の回数券をご購入頂きますと 研修 1 回 1 名様あたり 15,000 円 に割引させていただきます。	—

研修ページの見方

◆ 研修ページ例

1 ① 対象 **管理監督者**

2 ② 研修

3 ③ オープン

4 ④ カスタマイズ

5 ⑤ 期間 1 日間

6 ⑥ 人数 24 名

7 ⑦ NO.1

8 ⑧ 目的効果

近年、多くの経営者が重視している「志」について、夢とビジョンと志の違いを具体的に事例を挙げながら説明し、「志」の大切さについてお伝えします。

アウトプット（話す・書く）を前提としたインプット（聴く・読む）の大切さについて、発表をしていただきつつ、体験していただき、

「物事を俯瞰し、大局的に見る力」

「意志決定における自分軸をつくる力」

「構想を実行する力」

「他人事を自分事にする力」で必要な根拠という土台づくりをおこない、管理監督者としての思考の軸をもちます。

9 ⑨ 担当講師

「志の教育」をテーマに学校から企業まで幅広く教育を実践している講師がご担当します。

10 ⑩ 研修費用

- カスタマイズ ▶ 700,000 円～（税別）
- オープン ▶ 23,000 円（税別）/ 1 名

11 ⑪ カリキュラム例

「今、求められる ～ 志・思考力・伝える力 ～ 」

- ・ 志とは何か ・ どうすれば志を立てるのか ・ なぜ、今、志が大切なのか～マクロ環境トレンド～
- ・ 発表「自己紹介＆私が感じた事・気付いたこと・学んだこと」

「集団の意思決定」演習

- ・ 様々な集団での意思決定の長所短所を学ぶ。
- ・ コンセンサスによる意思決定について学ぶ。

リーダーとしての伝える力を高める

- ・ 発表、グループプレゼン
- ・ 「直面している課題」と「リーダーにも求められる力」についてディスカッションし、論点を整理し深めていただきます。

リーダーに求められるもの

- ・ 「言葉と行動」の根幹にある「考え方」を磨く。
- ・ プロ意識を持つ。

まとめのスピーチ

- ・ 2日間の研修で感じたこと、気づいたこと、学んだこと。

◆ ①～⑩の順に沿って解説いたします。

①: 対象 ⇒ 研修の対象・テーマ

- ・ 階層別の対象（管理職・中堅・若手・新入社員・パートアルバイト）
- ・ 課題別のテーマ（考える力・コミュニケーション・ビジネスツール知識
キャリア感性教育・経営テーマ）
- ・ 職種別のテーマ（接客・販売・営業・コールセンター・講演会）

②: 研修タイトル

③: オープン ⇒ 「オープン」の記載がある場合は、オープンセミナーで開催可能

④: カスタマイズ ⇒ 「カスタマイズ」の記載がある場合は、カスタマイズ研修で開催可能

⑤: 期間 ⇒ 研修を実施するにあたり最適な期間

⑥: 人数 ⇒ 研修を実施するにあたり最適な人数

⑦: 研修番号

⑧: 目的効果 ⇒ 研修の目的、研修を受ける上で効果

⑨: 担当講師 ⇒ 研修を担当する講師の情報

⑩: 研修費用 ⇒ 研修を開催するにあたっての費用の目安

⑪: カリキュラム例 ⇒ 研修のカリキュラム

※内容は研修の進捗状況によって変更する可能性があります。

階層別研修 - 管理監督者向け

◆階層別 ご支援パッケージ

●管理監督者

上級 - 管理監督者 対象研修

- ◆ 志の教育
- ◆ 経営戦略立案
- ◆ リスクマネジメント
- ◆ 財務諸表（上級）
- ◆ 対外交渉力

中級 - 管理監督者 対象研修

- ◆ 管理職の基礎
- ◆ リーダーシップ
- ◆ 労務管理の基礎
- ◆ 職場のハラスメント
- ◆ メンタルヘルス
- ◆ マーケティング戦略
- ◆ 状況に応じた部下育成
- ◆ コーチングスキルアップ
- ◆ 新入社員への接し方
- ◆ 財務諸表（中級）
- ◆ 問題解決能力向上
- ◆ キャリア支援
- ◆ 考課者の基礎

POINT 管理監督者の期待役割と基盤となる能力

階層	期待役割	能 力					
		ビジネス知識と感覚	目的達成	業務の遂行と改善	チーム志向	コミュニケーション	学習と育成
経営幹部・部長	<ul style="list-style-type: none"> ・事業の方向性を決める。 ・事業と業績に対する責任をとる。 ・成果を出せる人と組織をつくる。 ・会社の将来を思い描く。 	全社戦略策定 新規事業創造	利益率向上	コーポレート ガバナンス	統率力	組織活性化	人が育つ 環境づくり
課長	<ul style="list-style-type: none"> ・人と組織を通して成果を創出する。 ・目標を設定し、成果を評価する。 ・目標達成のシナリオを描く。 ・目標達成のプロセスを支援する。 	経営感覚	戦略構想 資源配分	業務変革	求心力の形成	対外折衝	人が育つ 環境づくり
係長	<ul style="list-style-type: none"> ・目標達成を実践する主体者として行動する。 ・人の力を活用して目標を達成する。 ・メンバーに対するリーダーシップを発揮する。 ・上司に対するフォローアップを発揮する。 	計数感覚	目標管理	生産性の向上	リーダー シップ	納得形成	育成計画の 策定と実行

階層別 - 管理監督者向け

階層別 - 一般向け

課題別 - 21 世紀型スキル

課題別 - 経営テーマ

職種別研修

コンサルティング支援

各種ご案内

階層別研修 ご支援パッケージ

◆以下のような状況にオススメ

- ・「研修テーマはたくさんあるが、まず何を実施すればよいかわからない。」
- ・「単体の研修だけでは効果を出せないと感じている。」
- ・「一貫した研修を行いたい、どのように選べばよいかわからない。」

以上のようなことでお困りの方に対して、各階層別で研修をパッケージにしてご提供しております。

① 新任管理職 向け

本パッケージの目的

1. 管理職としての自覚醸成

マネジメントの原理原則を知り、管理職としての役割、責任を認識する

2. 組織力向上について理解・復習

組織・人材の能力を引き出し、成長させるための手法と仕組みを理解し、職場での生産性向上を支援する力を身につける

3. 労務管理について理解・復習

最近の労務管理の潮流とその背景を踏まえ、管理職としての心構えと必要知識を認識する。

管理職の基礎

▶ 14 ページ

労務管理の基礎

▶ 15 ページ

② 選抜型次世代リーダー 向け

本パッケージの目的

1. 外部環境を踏まえた自社・事業の未来を描ける人材を目指す
2. 自社・自分に対する当事者意識を持ち、組織メンバーを動かす人材を目指す

志の教育

▶ 12 ページ

経営戦略立案

▶ 12 ページ

問題解決能力向上

▶ 19 ページ

状況に応じた部下育成

▶ 17 ページ

③ 中堅社員 向け

本パッケージの目的

1. 組織を継続的に機能させるために必要な要素を学ぶ
2. 自社の経営理念や経営基本方針に基づいた仕事の管理や改善、
周囲に積極的にはたらきかける際に必要な基礎スキルを身につける。

できる中堅社員 ▶ 22 ページ

リーダーシップ
フォロワーシップ ▶ 23 ページ

ティーチング・コーチング・カウンセリング
関わり方スキル ▶ 23 ページ

④ オープンセミナーによる全階層 向け

本パッケージの目的

1. 階層別、課題別のプログラムをご用意しておりますので、体系立てた
人材育成が可能になります。
2. 他業種のビジネスパーソンとの交流が刺激を与えます。

管理職の基礎 ▶ 14 ページ

労務管理の基礎 ▶ 15 ページ

リーダーシップ ▶ 15 ページ

状況に応じた部下育成 ▶ 17 ページ

中堅社員の役割認識 ▶ 22 ページ

ティーチング・コーチング・カウンセリング
関わり方スキル ▶ 23 ページ

新入社員研修 ▶ 26 ページ

新入社員フォローアップ
研修 ▶ 26 ページ

記載しているパッケージ以外にもパッケージとしてご提供可能です。
ご希望がございましたら、お問い合わせください。

目的効果

近年、多くの経営者が重視している「志」について、夢とビジョンと志の違いを具体的に事例を挙げながら説明し、「志」の大切さについてお伝えします。

アウトプット（話す・書く）を前提としたインプット（聴く・読む）の大切さについて、発表をしていただきつつ、体験していただき、

「物事を俯瞰し、大局的に見る力」

「意志決定における自分軸をつくる力」

「構想を実行する力」

「他人事を自分事にする力」で必要な根拠という土台づくりをおこない、管理監督者としての思考の軸をもたらします。

担当講師

「志の教育」をテーマに学校から企業まで幅広く教育を実践している講師がご担当します。

研修費用

●カスタマイズ ▶ 700,000 円～（税別）

カリキュラム例

「今、求められる ～ 志・思考力・伝える力 ～ 」

- ・志とは何か ・どうすれば志を立てるのか ・なぜ、今、志が大切なのか～マクロ環境トレンド～
- ・発表「自己紹介＆私が感じた事・気付いたこと・学んだこと」

「集団の意思決定」演習

- ・様々な集団での意志決定の長所短所を学ぶ。
- ・コンセンサスによる意思決定について学ぶ。

リーダーとしての伝える力を高める

- ・発表、グループプレゼン
- ・「直面している課題」と「リーダーにもとめられる力」についてディスカッションし、論点を整理し深めていただきます。

リーダーに求められるもの

- ・「言葉と行動」の根幹にある「考え方」を磨く。
- ・プロ意識を持つ。

まとめのスピーチ

- ・二日間の研修で感じたこと、気づいたこと、学んだこと。

目的効果

組織の経営戦略を立てる管理監督者の方に、スキルを身につけ全社的な目標の実現につなげていただく研修です。

そのためにはまず、自社を取り巻く環境や課題を分析する手法と視点を学び、演習を通じて実際に自社の環境分析と課題の洗い出しを行っていただきます。最後にビジネスモデルキャンバスを使って戦略を具体化し、個々の事業展開に落とし込むことで分かりやすく組織全体に伝えられるようになることを目指します。

担当講師

経営コンサルティングから人材育成まで幅広く、業種を問わず50社以上の実績をもつ講師がご担当します。

研修費用

●カスタマイズ ▶ 700,000 円～（税別）

カリキュラム例

事業戦略とは

- ・事業戦略とは何か、起業戦略との関係性
- ・3つの基本戦略を理解する（コストリーダーシップ、差別化、集中化）

マーケティングエッセンス（市場の選択と分析方法）としてフレームを学ぶ

- ・市場の選択方法：顧客を知り、競合を知り、自社を知り、ポジショニングを知る。

マーケティングの4P戦略で真因に対する対策をうつ

- ・ターゲット顧客のニーズに合わせた戦略を実行する。
- ・製品、価格、チャネル、販売促進戦略とは。

情報収集の方法

- ・情報収集の3つの方法
- ・現地、現物による仮説の検証

商品よりもサービスが競争のカギとなる

- ・サービスサイエンスとは何か？
- ・顧客満足度の高い会社が成功する理由

顧客を知り尽くす

- ・顧客のパートナーとなるためには、顧客のことを知り尽くすことが必要不可欠である。

情報収集と分析方法について

- ・フレームワーク活用による情報収集テクニック（3C、5F、4Pなど）

演習：法人に対する提案営業を実施する（5C分析）

- ・顧客市場をマーケティングし、顧客の課題を深く知る。

管理監督者

対象

リスクマネジメント

カスタ
マイズ

期 間

半日間

人 数

24 名

NO.3

目的効果

コンプライアンスとは、会社や組織で、仲間の不正や不祥事で困ることなく、お互いに幸せに働きあえるために、みんなで守り合う世の中のルールのようなものです。

経営トップから非正規社員の方まで、皆さんがコンプライアンスの対応を率先する必要があります。

今回は、グループ演習を中心にリスクマネジメントから労務管理の基本まで幅広く学べる研修となります。

担当講師

コンプライアンス・内部統制、リスク管理等、さまざまな研修の実績があり、日本の人気講師ランキング上位にも選ばれた人気講師がご担当します。

研修費用

●カスタマイズ ▶ 200,000 円～（税別）

カリキュラム例

コンプライアンス

≪グループ演習≫ 「こんな時、あなたならどうする？ どうすべき？」

リスクマネジメント

・具体的に何をどこまでどうすればいいかを見出す。

≪グループ演習≫ 「身近にどんなリスクがあってどうすればいい？」

労務管理のキホンと留意点

・管理職のための労働法とハラスメント対策（速習版）

≪グループ演習≫ 「こんなところにハラスメント・人権問題が・・・！」

質疑応答・まとめ

管理監督者

対象

財務諸表（上級）

カスタ
マイズ

期 間

1 日間

人 数

24 名

NO.4

目的効果

事業計画はこれまでの、あるいは今後の決算書を軸に、実現性の高い将来の活動目標を数値化したものであり、計画の実現性を高めるにはビジネス環境の分析を中心にしっかりと現状を把握することが必要です。

そのためには、事業において数字がどのように発生するのかをしっかりと把握すると同時に、数字の発生原因や発生過程から数字の発生する仕組みなどをつかんでおくことが重要になります。

この研修では、経営幹部にとっての財務諸表を見る眼や分析の仕方、押さえておくべき基本的な事業計画の作成方法について学習します。

担当講師

企業診断・事業計画策定・人事諸制度・人材育成と幅広いコンサルティング・教育研修など、中小企業の経営指導活動を九州、福岡を中心に行っている講師がご担当します。

研修費用

●カスタマイズ ▶ 350,000 円～（税別）

カリキュラム例

経営に役立つ会計

- ・研修の目的と進め方
- ・経営に役立つ会計とは

財務諸表の読み方

- ・貸借対照表、採算、キャッシュを診る眼
- ・経営幹部の財務諸表の読み方
- ・財務データを活用した経営指標分析のやり方
- ・過去の分析結果を事業計画に生かす。

事業計画の意味と作り方

- ・事業計画の作成意味と作成目的
- ・事業計画の構造
- ・予測損益計算書の意味と作り方～演習
- ・コストの予測→付加価値、変動費、固定費
- ・投資計画の考え方
- ・予測キャッシュフロー計算書の意味と作り方～演習

演習 ～事業計画の作成～

- ・モデル事例の事業計画を作成する。
 - ・モデル企業※1の財務分析とこれに基づく事業計画の作成演習
- ※1：貴社の事業計画作成も考えています。その場合、直近から過去3年分の決算書を準備していただきます。

まとめ

- ・まとめと質疑応答

管理監督者

対象

対外交渉力

カスタマイズ

期 間

1 日間

人 数

24 名

NO.5

目的効果

相手を納得させられて、自身の欲しい結果を得ることのできる交渉力の習得を狙います。

そのために交渉にあたるための考え方と準備、論理的で相手が共感の持てるトークを学習します。

演習と事例の紹介を交えて、成功する交渉のポイントを掴めるようにプログラムしており、業務の中で実践的に使える交渉力の習得を目指す研修です。

担当講師

風土改革コンサルティング・研修体系の構築、研修プログラムの開発・提案までを専門分野とする講師が基本原則から、実践的な演習まで、分かりやすくご支援できる講師がご担当します。

研修費用

●カスタマイズ ▶ 350,000 円～（税別）

カリキュラム例

オリエンテーション

・研修の目的とスケジュール

交渉に関する誤った思い込みと目指す交渉

相手の話聴き、相手の状況①を掴む

交渉準備とその必要性

・自己要求整理 / 双方状況 ・普段からの準備

交渉の 6 ステップをつかった交渉

・実務的なテーマを選択した演習で習得

さまざまな交渉法と交渉スキルを学ぶ

・事前学習で取得したことをケースに使った個人 & グループでの検討で確認

交渉法を用いた交渉演習

・テーマを選択した演習で習得

相手を納得させる論理的なトーク

交渉総合演習とまとめ

管理監督者

対象

管理職の基礎

オープン

カスタマイズ

期 間

1 日間

人 数

24 名

NO.6

目的効果

本研修では体験学習を中心とした内容で頭で理解するのではなく心と身体で習得いたします。

演習問題やケース、マネジメント体系を整理したテキストを活用し原理原則を押さえて頂きます。

担当講師

育成文化醸成、育能力向上というアプローチから人材育成と組織について、体験学習を中心とした実践的な研修から組織の成長を促す講師がご担当します。

研修費用

●カスタマイズ ▶ 350,000 円～（税別）

●オープン ▶ 23,000 円（税別） / 1 名

※回数券をご利用の方は 15,000 円（税別） / 1 名に割引いたします。

カリキュラム例

オリエンテーション

管理職の役割と責務

・管理職のイメージ確認
・管理職の役割と責務、組織から期待されていること

マネジメントとは

・マネジメントの基本要素の理解 ・組織概論
・伸びる組織、伸びる組織にすること
・マネジメント / リーダーシップ / フォロワーシップ それぞれの役割・動機づけ・資源の洗い出し

ヒューマンスキル・人間力

・管理職としての求められる姿勢と要素 ・EQ

仕事に対するマネジメントの役割・要素

・ビジョン / ミッションの明確化、戦略、戦術構築
・タスクマネジメント、目標設定と管理、タイムマネジメント、時間の有効活用

組織・人に対するマネジメントの役割・要素

・ライフイベント確認 ・暗黙知の形式知化 / 仕組化 / 育成
・場力

まとめ

管理監督者

対象

リーダーシップ

オープン

カスタマイズ

期 間 1 日間

人 数 24 名

NO.7

目的効果

- リーダーシップが意味するもの、必要な要素について言語化します。
- リーダーシップを効果的に発揮するために個人の違いを認識します。
- 組織行動におけるリーダーシップの発揮に必要なことを知るとともに組織行動での自分の行動の自己認知を行います。
- コミュニケーションを円滑にする「ソーシャルスタイル」の理解と活用のためのトレーニングを行います。

担当講師

育成文化醸成、育成力向上というアプローチから人材育成と組織について、体験学習を中心とした実践的な研修から組織の成長を促す講師がご担当します。

研修費用

- カスタマイズ ▶ 350,000 円～（税別）
- オープン ▶ 23,000 円（税別）/ 1 名

※回数券をご利用の方は 15,000 円（税別）/ 1 名に割引いたします。

カリキュラム例

オリエンテーション

- ・研修の目的とスケジュール

組織概論

- ・伸びる組織と伸びない組織の違い、意識のポイント

リーダーシップを考える

- ・リーダーシップを発揮するための心構えと要素
- ・動機づけ

場力

- ・管理職としての求められる姿勢と要素
- ・EQ

ゲームを通じた組織行動とリーダーシップの理解

- ・個人の現状確認
- ・組織行動
- ・リーダーシップに必要な要素～実際の仕事にどう活かすかを確認する。

リーダーシップ発揮のための自己理解 / 他社理解

- ・相手を知る
- ・ソーシャルスタイル理論
- ・タイプに応じた対応方法の確認
- ・ソーシャルスタイルを意識したトレーニング

目標設定、まとめ

管理監督者

対象

労務管理の基礎

オープン

カスタマイズ

期 間 1 日間

人 数 24 名

NO.8

目的効果

近年、労働条件や職場環境をめぐって従業員とのトラブルを抱える企業が増えており、裁判に発展する事例も年々増えています。そこで本研修では従業員とのトラブルを未然に防止し、リスクを軽減する為労務管理を行う皆様が最低限知っておきたい知識とポイントをお伝えします。基本的な内容に絞ってお伝えしますので、これから管理者になる方や、管理者になったばかりの方にもご受講いただけます。

担当講師

企業のコンプライアンス委員会、セクシュアルハラスメント防止委員会の顧問として、事業所の担当者と協力して問題の解決にあたるほか、外部相談窓口として多くの働く人の相談を受け、働きやすい職場環境の推進をはかっている講師がご担当します。

研修費用

- カスタマイズ ▶ 350,000 円～（税別）
- オープン ▶ 23,000 円（税別）/ 1 名

※回数券をご利用の方は 15,000 円（税別）/ 1 名に割引いたします。

カリキュラム例

労働基準法の基礎知識

- ・労働基準法の概要
- ・就業規則、労働契約、労使協定の優先順位を整理する

労働契約法と裁判例

- ・有期雇用と雇止めの問題
- ・整理解雇の要件
- ・無期雇用への転換ルール

就業規則と労務管理

- ・メンタルの問題は就業規則が要
- ・懲戒の定め方

ハラスメントにならない指導

- ・パワー・ハラスメントの判断基準
- ・指導のポイント

改正育児介護休業法

- ・マタハラとバワハラの実例と防止対策

改正個人情報保護法

- ・企業に求められる対策

働き方改革と企業に求められる対応

- ・政府の働き方改革
- ・生産性を高めるための対策

労務監査票で確認する労務管理

- ・適切な労務管理ができていますか？
- ・簡易的な労務監査の質問票を使ってチェックしてみましょう。

管理監督者

対象

職場のハラスメント

オープン

カスタマイズ

期間 半日間

人数 24名

NO.9

目的効果

本研修では、現場で特に問題になりやすい「セクハラ・パワハラ」にテーマを絞って正しい知識の習得と現場での実践を目的として講義のみならず、ワークも入れながら学んで頂きます。

1. 指導とハラスメントの境界を理解します。
2. 必要な指摘・指導を適切に行い、ハラスメントについて正しく理解します。

担当講師

いざという時に『経営者が困らない』人事労務管理をモットーに会社の規模や実態に即したリスク管理と経営者の『人』に関する悩みに対して労務コンサルティングから講演まで幅広くご支援する講師がご担当します。

研修費用

- カスタマイズ ▶ 200,000 円～（税別）
- オープン ▶ 15,000 円（税別）/ 1 名

カリキュラム例

オリエンテーション

ハラスメントとは

- ・ハラスメントの種類 / 定義
- ・ハラスメントの発生状況

セクハラ・パワハラとは

- ・セクハラ / パワハラの定義
- ・現場事例、裁判事例
- ・ハラスメントと取れないために

現場での事例

- ・トラブル対処の考え方
- ・相談を受けた時の対応法
- ・問題社員対応のポイント
- ・質疑応答

まとめ

管理監督者

対象

メンタルヘルス

オープン

カスタマイズ

期間 半日間

人数 24名

NO.10

目的効果

本研修では、現場の皆様に職場のメンタルヘルスの基礎知識を学んでいただき、心身ともに健康で活力ある職場づくりを実現することを目的としています。

担当講師

いざという時に『経営者が困らない』人事労務管理をモットーに会社の規模や実態に即したリスク管理と経営者の『人』に関する悩みに対して労務コンサルティングから講演まで幅広くご支援する講師がご担当します。

研修費用

- カスタマイズ ▶ 200,000 円～（税別）
- オープン ▶ 15,000 円（税別）/ 1 名

カリキュラム例

はじめに

- ・心の健康づくりが求められる社会的な背景、企業に及ぼす影響を理解する。

メンタルヘルスの知識

- ・ストレスについての基本知識
- ・ストレス疾患について理解を深め、メンタルヘルスについてどのような受け止め方をすべきか、共通の理解を促す。
- ・働く人に多い精神疾患と症状
- ・様々なメンタルヘルス不全についての知識を得る。
- ・うつ病の兆候や特徴について詳しく理解する。

予防のための 10 の視点

- ・ストレスチェックと行動特性の確認
- ・ストレス反応チェック、ライフイベントによる疲れ
- ・ストレスを起こしやすい行動様式
- ・ストレスコーピング
- ・気づきのポイントと対応法、良好なコミュニケーション

休職・復職する人への対応

- ・接し方の留意点・復職後のコミュニケーションと復帰支援

ストレスを少なくする人間関係の構築

- ・ストローク / プロフィールの視点から

管理監督者

対象

マーケティング戦略

オープン

カスタマイズ

期間 1 日間

人数 24 名

NO.11

目的効果

本研修では、マーケティングの考え方全般を学びます。

- ①顧客が感じる価値
 - ②顧客ターゲット選定の考え方
 - ③顧客の売買理由の分析
 - ④組織の意思決定の流れと分析
 - ⑤マーケティングプロセス分析
- の 5 つを中心にワークを行います。

担当講師

九州内の企業コンサルティングと人材育成研修を中心に、クライアント先の職場会議でのファシリテーションによる対話を通じて、現状把握と目標の設定、解決策のアイデア出しと仮説の検証を得意とする講師がご担当します。

研修費用

- カスタマイズ ▶ 350,000 円～（税別）
- オープン ▶ 23,000 円（税別）/ 1 名

※回数券をご利用の方は 15,000 円（税別）/ 1 名に割引いたします。

カリキュラム例

目的共有・アイスブレイク

- ・マーケティングイントロダクション
- ・モヤモヤを解消するために

マーケティングの流れ

- ・マーケティングとは何だろう？
- ・マーケティングとセリング

顧客管理

- ・お客様の視点に立つて考える
- ・顧客は対価を支払い、何を購入しているのかを考える。

環境分析とクロス SWOT 分析

- ・マクロ環境とミクロ環境
- ・STP 分析
- ・環境分析
- ・マーケティング・ミックス
- ・MM を構築する

営業活動の効果と効率

- ・インプットとアウトプット

まとめ

管理監督者

対象

状況に応じた 部下育成

オープン

カスタマイズ

期間 1 日間

人数 24 名

NO.12

目的効果

本研修では「ゆとり世代」の特徴をふまえた育成指導法とコミュニケーションスキルを習得するとともに、新入社員や後輩に自身の存在が大きく影響していることを自覚させ結果として自身も成長することを目的とします。

担当講師

育成文化醸成、育成力向上というアプローチから人材育成と組織について、体験学習を中心とした実践的な研修から組織の成長を促す講師がご担当します。

研修費用

- カスタマイズ ▶ 350,000 円～（税別）
- オープン ▶ 23,000 円（税別）/ 1 名

※回数券をご利用の方は 15,000 円（税別）/ 1 名に割引いたします。

カリキュラム例

オリエンテーション

グループコミュニケーション

現状理解

- ・ケーススタディ

人材育成の意味、育成担当者の役割

相手理解

- ・自分自身を振り返ることによって相手視点を理解する

相手を理解する

- ・動機づけ
- ・育成担当になった時の心構え、意識しておくべきこと

状況対応アプローチ理論

状況対応アプローチ

- ・シュミレーション
- ・実際の事例を考える

相手を成長させるためのコミュニケーション

- ・言葉のかけ方
- ・質問力

管理監督者

対象

コーチングスキルアップ

カスタマイズ

期 間

2 日間

人 数

18 名

NO.13

目的効果

管理職としての役割、立場に基づいた、対人能力、計画能力創造性の向上を図ります。

- ①部下を動かすコミュニケーション方法を理解する。
- ②同じ目的と目標に向かう連帯感のあるチームへ
- ③上司も部下も自ら考え、提案、行動できる。

自分を知り、部下を知り、目標を持つ事により対人関係や組織でのチームワーク、仕事により良い結果を生み出す自律人材として成長します。

担当講師

心理学、行動科学、行動心理学・コミュニケーション学を応用した『リーダーシップ論』を基礎として、多くの業種、大手企業から多くの研修実績を持つ。また企業の経営体験を通してのマネージメント研修は、「暖かさがあり人を活かし結果を創る」と評判の講師がご担当します。

研修費用

●カスタマイズ ▶ 700,000 円～（税別）

カリキュラム例

コミュニケーションとは

- ・人育成の必要性 / 観念とプログラム
- ・安全な環境とは
- ・環境について（人との距離・威圧的な態度）

コーチングの概要

- ・コミュニケーションスタイルの変化 ・何故、今コーチングなのか？
- ・ビジネス界でコーチングが注目されている理由

コーチングスキル

傾聴のスキル・承認のスキル・自己の信頼を高めるための承認とは

目標達成のコーチングスキル

ロールプレイング（グループコーチング）

タイプ別

- ・自分の行動特性を知る。
- ・4つのタイプの特徴
- ・タイプに合わせた関わり方
- ・タイプに合わせた伝え方

まとめ

管理監督者

対象

新入社員への接し方

オープン

カスタマイズ

期 間

1 日間

人 数

24 名

NO.14

目的効果

本研修では、現場で新入社員を指導する新人トレーナーに求められる役割・使命を理解して頂き、スキル継承のための仕事の教え方の基本の習得と現場での実践を目的として講義のみならず、ワークも入れながら学んで頂きます。

担当講師

一般企業から官公庁まで幅広い業種でのあらゆる階層別教育の指導実績を持つ。
時代のニーズと各企業の現状を踏まえた実践的な講義内容と厳しくも温かいメリハリのある指導で、各企業の人事担当者受講者より高い評価を得ている講師がご担当します。

研修費用

- カスタマイズ ▶ 250,000 円～（税別）
- オープン ▶ 23,000 円（税別） / 1 名

※回数券をご利用の方は 15,000 円（税別） / 1 名に割引いたします。

カリキュラム例

オリエンテーション

新人トレーナーに求められる役割・使命とは

- ・新人トレーナーに求められる役割・使命

リーダーシップの意味や必要性を認識する

- ・リーダーシップの意味
- ・リーダーシップの必要性

目的別指導のしかた

- ・目的別指導のしかた

スキル継承のための仕事の教え方の基本

- ・スキル継承のための仕事の教え方

部下の信頼を得るコミュニケーション

- ・部下の信頼を得るコミュニケーションとは？

まとめ

管理監督者

対象

財務諸表（中級）

オープン

カスタマイズ

期間 1 日間

人数 24 名

NO.15

目的効果

決算書に表わされる数値はコクピットにあるメーターの数字のようなものでありこれは全社で正確に把握することが目的にまで正しく操縦し到達することにつながります。

今回は管理監督者の方々を対象とした会計の基本を含めた決算書の読み方について学んでいただきます。

担当講師

企業診断・事業計画策定・人事諸制度・人材育成と幅広いコンサルティング・教育研修を実施するなど、中小企業の経営指導活動を九州、福岡を中心に行っている講師がご担当します。

研修費用

- カスタマイズ ▶ 350,000 円～（税別）
- オープン ▶ 23,000 円（税別）/ 1 名

※回数券をご利用の方は 15,000 円（税別）/ 1 名に割引いたします。

カリキュラム例

はじめに

- ・研修の目的と進め方

企業経営の目的と社員の役割

- ・成長発展を持続する企業活動の因果関係

会計とは

- ・グループ討議①【バナナのたたき売り】

財務諸表の基本理解 ～地図の読み方を知らずに山に登るな～

- (1) 貸借対照表
- (2) 採算をみる眼
- (3) キャッシュをみる眼

決算書を読む

- ・決算書からわかる経営の姿
- ・グループ討議②【自社の決算書を読んでみる】
- 演習討議→まとめ→発表

まとめ

階層別・管理監督者向け

管理監督者

対象

問題解決能力向上

オープン

カスタマイズ

期間 1 日間

人数 24 名

NO.16

目的効果

問題解決の為には、現状の分析とあるべき姿のギャップから解決すべき事柄は何かを明確にし、解決主体を明確にしていく必要があります。

本研修では、問題・課題を発見し、解決するための基礎を学びます。
課題・問題の定義 / 発見の切り口 / 目標の設定・制約要因の把握

担当講師

業務プロセスにおける改善・問題解決・生産性向上からマーケティング戦略・人的資源戦略・ミッション経営・経営理念策定などに通じている講師がご担当します。

研修費用

- カスタマイズ ▶ 350,000 円～（税別）
- オープン ▶ 23,000 円（税別）/ 1 名

※回数券をご利用の方は 15,000 円（税別）/ 1 名に割引いたします。

カリキュラム例

発見の切り口

- ・問題とは何か
- ・問題解決を阻害する要因
- <演習> 飲み会の企画から「問題の定義」「解決が困難な原因」を学ぶ。

問題を明確にする・達成目標を決める

- ・問題発見の手法（SWOT分析・QCDS・ダラリの法則など）
- <演習> 残業発生メカニズムから「問題の重点化」を学ぶ

問題をブレイクダウンする・真因を考え抜く

- ・要因解析の手法（特定要因図・ロジックツリー）

対策を立てる・対策をやり抜く

- ・対策立案の手法（系統図・マトリクス）
- ・対策実施の計画（5W2H / ガントチャート）

結果とプロセスを評価する

- ・改善度、目標達成度の把握
- ・無形効果、派生効果の把握

成果を定着させる

- ・改善と管理の関係
- ・標準化と管理の定着のポイント
- <演習> セット商品組立ワークから「問題解決力向上」の為のポイントを学ぶ

管理監督者

対象

キャリア支援

カスタマイズ

期 間

1 日間

人 数

24 名

NO.17

目的効果

キャリアとは何か、人生 100 年時代に、なぜキャリア形成が必要なのか。また、社会の変化について情報収集し自身が【キャリアオーナーシップ】を取り、生きることが求められていることの意義をキャリア支援者として理解します。

担当講師

キャリア系の研修からメンタル・コーチング・コミュニケーションの研修マネジメント研修まで NLP・心理学・脳科学・マインドフルネスを取り入れた研修から能力開発まで幅広く、ご支援できる講師がご担当します。

研修費用

●カスタマイズ ▶ 350,000 円～（税別）

カリキュラム例

オリエンテーション

- ・キャリアを形成することの意義

キャリア形成

- ・キャリアを形成の方法

タイプを知る

- ・他者理解 & 自己理解

モチベーションマネジメント

- ・支援者としての関わり方

キャリア支援

- ・部下 / 後輩の指導プラン

まとめ

- ・気づき / 学びを整理する。

管理監督者

対象

考課者の基礎

カスタマイズ

期 間

1 日間

人 数

24 名

NO.18

目的効果

人事考課の考え方と原理・原則、犯しやすい考課エラーを学習した上で自組織の考課表に基づいたケーススタディを行い、具体的な考課が適切に行われるようにし、結果として、考課者によって変わることがない考課が組織的に行えるようにします。

担当講師

風土改革コンサルティング・研修体系の構築、研修プログラムの開発・提案までを専門分野とする講師が基本原則から、実践的な演習まで、分かりやすくご支援できる講師がご担当します。

研修費用

●カスタマイズ ▶ 350,000 円～（税別）

カリキュラム例

人事制度と評価制度の関係性

- ・「考課」と「評価」の違い
- ・コース制度とその設計例
- ・我が社の評価制度の構成
- ・評価制度と主要人事との関連性
- ・評価制度を構成する評価軸

考課の基本原則の理解

- ・評価機関限定の原則
- ・事実中心の評価原則
- ・一次評価者の評価尊重原則
- ・職務行動限定の原則
- ・評価基準準拠の原則
- ・フィードバックの原則

代表的な考課エラーの解説とその対策

- ・部下の行動を映像ドラマで観ていただき、各自考課表をつけます。その上でグループ討議をし、グループとしての見解を発表します。発表後、講師からのポイントを解説致します。

ケーススタディによる考課演習

- ・改善度、目標達成度の把握
- ・無形効果、派生効果の把握

まとめ

- ・従業員にとっての考課の重要性
- ・研修からの学び

階層別研修 - 一般向け

●一般

中堅

- ◆ 中堅社員の役割認識
- ◆ できる中堅社員
- ◆ リーダーシップ・フォロワーシップ
- ◆ ティーチング・コーチング・カウンセリング 関わり方スキル
- ◆ OJT 担当者
- ◆ キャリアデザイン

若手

- ◆ 若手の基礎スキル
- ◆ パートアルバイト戦力化研修

新入社員

- ◆ 新入社員研修（3 日間）
- ◆ 新入社員研修（1 日間）
- ◆ 内定者研修
- ◆ 新入社員フォローアップ研修

階層別 - 管理監督者向け

階層別 - 一般向け

課題別 - 21 世紀型スキル

課題別 - 経営テーマ

職種別研修

コンサルティング支援

各種ご案内

POINT 中堅・若手・新入社員の期待役割と基盤となる能力

階層	期待役割	基 礎 能 力					
		ビジネス知識 と感覚	目的達成	業務の遂行と 改善	チーム志向	コミュニケーション	学習と育成
中堅 ・ 若手	<ul style="list-style-type: none"> ・与えられた役割から仕事を作り出す。 ・担当する仕事を創造的に遂行する。 ・仕事の仕方において後輩社員の規範になる。 ・指示された仕事を効率的に遂行する。 	CS マインド	課題形成 ・ 計画遂行	高度な 遂行と改善	メンバー シップ	効率的 / 効果的 伝達	ティーチング ・ コーチング
新入 社員	<ul style="list-style-type: none"> ・社会人としての基本を習得する。 ・組織の基本を理解する。 ・担当する仕事に責任を持つ。 ・指示された仕事を間違いなく実行する。 	社会人 としての 意識と行動	セルフ マネジメント	日常業務 の 遂行	フォロワー シップ	報・連・相	学習意欲 ・ 学習リテラシー

一般社員

対象

中堅社員の役割認識

オープン

カスタマイズ

期 間

1 日間

人 数

24 名

NO.19

目的効果

「中堅社員」として、組織の原動力の要である自覚を持てるように、リーダーシップのあり方を認識・後輩育成の方法を習得・時間軸で捉えることを学んでいただき、今後のキャリアのヒントを得ていただきます。

また、意識・行動の注力ポイントを言語化することで目標に向かって計画を立てていただきます。

担当講師

実務経験を活かした講座は即実践に役立つと好評で、企業や学校においてさまざまな研修を行い、幅広い層から支持を得ている講師がご担当します。

研修費用

- カスタマイズ ▶ 300,000 円～（税別）
- オープン ▶ 23,000 円（税別）/ 1 名

※回数券をご利用の方は 15,000 円（税別）/ 1 名に割引いたします。

カリキュラム例

中堅社員（職場リーダー）の役割と責任を認識する

- ・理想と反面教師のリーダー像
- ・リーダーに求められる役割
- ・リーダーに必要なスキル

組織でのリーダーシップを学ぶ

- ・チームワークとは
- ・チームワークを体験する
- ・組織、リーダーシップ、フォロワーシップとは
- ・チームワークの 3 要素
- ・体験学習によるリーダーシップへの気づき
- ・わたしたちが求められているリーダーシップとは

部下の育成力を向上する

- ・効果的な O、J、T の進め方と部下に求められる 3 つの能力
- ・育成指導のための 3 つのコミュニケーション方法と特徴
- ・部下の能力とやる気を引き出すコーチング
- ・最適な指導方法と選択
- ・ティーチングとコーチングの実践
- ・コーチングの実践

相手に合わせたコミュニケーション方法を知る

- ・人間関係の 3 要素とは
- ・自分を知る ～ 4 つのタイプとその特徴～
- ・相手との関わり方を知る

一般社員

対象

できる中堅社員

カスタマイズ

期 間

2 日間

人 数

24 名

NO.20

目的効果

「中堅社員」として仕事・組織・社会を通常と異なる視点・時間軸で捉えることで今後のキャリアのヒントを得ていただきます。

また、意識・行動の注力ポイントを言語化することで目標に向かって計画を立てていただきます。

担当講師

育成文化醸成、育成力向上というアプローチから人材育成と組織開発の研修を担当しており、体験学習を中心とした実践的な研修から組織の成長を促すことができる講師がご担当します。

研修費用

- カスタマイズ ▶ 600,000 円～（税別）

カリキュラム例

「できる中堅社員」の役割

- ・オリエンテーション
- ・チームコミュニケーション：参加者自己紹介
- ・できる中堅社員を考える（ケーススタディ）
- ・マネジメントとリーダーシップ
- ・できる中堅社員の役割、責任範囲、組織から期待されていること

「できる中堅社員」のコンピテンシー確認

- ・コンピテンシーとは・・・意味 / 個人ワーク グループワーク全体で設定
- ・組織の求めるコンピテンシー・・・書き出し コンピテンシーチェック
- ・とりまとめ 振り返り 発表
- ・現状理解

1 日目の研修の振り返り

- ・コンピテンシー行動について・・・行動後の状況と変化の確認、感想（個人ワーク）
- ・グループ共有（できている、できていないコンピテンシー）・・・取組みの工夫を全体でシェア

コミュニケーションスキル開発

- ・指導育成スキル開発・・・E Q（感情の知能指数）を知る / 気持ちの移り変わり / 言語化）

コミュニケーションスキル開発Ⅱ

- ・指導育成スキル開発・指導育成のベース・目標設定 / 事実確認の重要性・叱責・指導（ペアワーク） / 承認・称賛

目標設定

- ・自己開発計画・・・開発計画・行動計画作成（個人ワーク）
- ・開発 / 行動計画の承認、アドバイス（グループワーク）・まとめ

1 日目

2 日目（フォローアップ研修）

一般社員

対象

リーダーシップ・フォロワーシップ

オープン

カスタマイズ

期 間 ▶ 1 日間

人 数 ▶ 24 名

NO.21

目的効果

職場でのリーダーシップの発揮、上司とタッグを組んで、職場の活性化を図るための考え方・技術を学びます。

リーダーとして、フォロワーとして、自らがどのような動きをすることが重要なのかを学びます。

担当講師

業務プロセスにおける改善・問題解決・生産性向上を専門分野から、マーケティング戦略・人的資源戦略・ミッション経営・経営理念策定などにも通じている講師がご担当します。

研修費用

●カスタマイズ ▶ 300,000 円～（税別）

●オープン ▶ 23,000 円（税別）/ 1 名

※回数券をご利用の方は 15,000 円（税別）/ 1 名に割引いたします。

カリキュラム例

リーダーシップの考え方

- ・リーダーシップの定義
- ・リーダーの資質と行動特性
- ・リーダーシップ コミュニケーションの技術
- ・リーダーシップ求められる役割
- ・リーダーシップスタイルと状況判断

フォロワーシップの考え方

- ・公式組織の 3 要素
- ・フォロワーの 4 つのタイプ
- ・上司へ異議を申し立てる場合の技術
- ・フォロワーシップの定義
- ・ビジョンへのコミットメント

事後課題

自己課題に取り組む場合の障害（ハードル）の分析と対応策の検討

一般社員

対象

ティーチング・コーチング・カウンセリング
関わり方スキル

オープン

カスタマイズ

期 間 ▶ 1 日間

人 数 ▶ 24 名

NO.22

目的効果

コーチングの基礎を学び、ビジネスにおいて効果的に活用できるコーチング・コミュニケーションを身につけ、リーダーとしてメンバーに影響を与えられるように講義⇒実践⇒振り返りのサイクルを通し研修内で「できるようになる」まで練習します。

実際の部下とのやり取りを思い起こしながら行う実習は現場での活用のイメージが持て、すぐに実施できると満足度の高い内容となっています。

担当講師

社内人材育成部門の責任者として、研修カリキュラムや研修プログラムの構築の経験を持ち、自らも社内講師としての現場での指導を行ってきた「育成自律自操型の人材育成」に定評のある講師がご担当します。

研修費用

●カスタマイズ ▶ 300,000 円～（税別）

●オープン ▶ 23,000 円（税別）/ 1 名

※回数券をご利用の方は 15,000 円（税別）/ 1 名に割引いたします。

カリキュラム例

イントロダクション

今求められるリーダーシップとコーチング

メンバーとの「信頼関係構築」

部下に安心感を与える「傾聴」力

部下のモチベーションをアップさせる「承認」力

部下を自動的に行わせる「効果的な質問」力

総合ロールプレイ（実践）

一般社員

対象

OJT担当者

オープン

カスタマイズ

期間 1 日間

人数 24 名

NO.23

目的効果

チューターとして求められている役割を認識し新入社員に対して効果的な指導を行うための基本的な考え方・スキルを身に付けます。

また、各社の制度の位置付けを確認の上、実施、育成計画については、基本的なものをお伝えします。

担当講師

社内人材育成部門の責任者として、研修カリキュラムや研修プログラムの構築の経験を持ち、自らも社内講師としての現場での指導を行ってきた「育成自律自操型の人材育成」に定評のある講師がご担当します。

研修費用

●カスタマイズ ▶ 300,000 円～（税別）

●オープン ▶ 23,000 円（税別）/ 1 名

※回数券をご利用の方は 15,000 円（税別）/ 1 名に割引いたします。

カリキュラム例

チューター制度とその背景

社内における制度の位置づけと重要性

育成計画書の考え方と書き方

チューターとしての教え方のコツ

一般社員

対象

キャリアデザイン

オープン

カスタマイズ

期間 1 日間

人数 24 名

NO.24

目的効果

キャリアデザインの意義を理解しキャリアとは何かを学び、自身の棚卸しをして自分を知ります。自身の役割を踏まえた自律的なキャリア形成の必要性を自覚して、理想に止まることなく、キャリアビジョン実現に向けての行動計画を立案していただきます。

担当講師

キャリアコンサルタントとしてキャリア開発からメンタル・自己啓発の研修まで幅広く行っており、コーチング・カウンセリングの経験を持つ講師がご担当します。

研修費用

●カスタマイズ ▶ 300,000 円～（税別）

●オープン ▶ 23,000 円（税別）/ 1 名

※回数券をご利用の方は 15,000 円（税別）/ 1 名に割引いたします。

カリキュラム例

オリエンテーション

- ・社会の変化とその影響
- ・不安、不満を整理する。

自己理解Ⅰ

- ・リソース発見

自己理解Ⅱ

- ・自身の欲求を知る。

自己理解Ⅲ

- ・現場のエンジンになるために

計画をたてる

- ・今後の自分について考える

まとめ

- ・気づき、学びを整理する。発表、振り返り

一般社員

対象

若手の基礎スキル

ビジネスマナー・組織の一員としてのマナー

オープン

カスタマイズ

期 間 ▶ 1 日間

人 数 ▶ 24 名

NO.25

目的効果

社会人として、好感を持たれ信頼感を得るために必要なマナー・知識だけでなく、職場やプライベートでも日常で活かせるところまでのマナーを身につけていただきます。

担当講師

一般企業から官公庁まで幅広い業種での指導実績を持ち、時代のニーズと各企業の現状を踏まえた実践的な講義内容と厳しくも温かいメリハリのある指導で、各企業の人事担当者、受講者より高い評価を得ている講師がご担当します。

研修費用

- カスタマイズ ▶ 250,000 円～（税別）
- オープン ▶ 15,000 円（税別）/ 1 名

カリキュラム例

社会・企業・私達を取り巻く環境の変化

- ・サービスの時代に求められる C S マインド
- ・私たちが C S に取り組む理由
- ・お客さまの本当の期待と私たちの役割

第一印象の重要性とマナー 5 原則

- ・第一印象の重要性
- ・接遇基本マナー 5 原則
- ①“心”と“服装”の身だしなみ
- ②笑顔の効果
- ③挨拶の重要性と実践
- ④基本動作の確認
- ⑤感じの良い言葉づかいと表現
- ・お客様対応
- ・好感を持たれる電話応対と実践

総合ロールプレイ（実践）

- ・報告 / 連絡 / 相談による情報伝達
- ・報告 / 連絡 / 相談のポイント
- ・報告 / 連絡 / 相談の基本の型
- ・報告 / 連絡 / 相談の目的

パート・アルバイト

対象

パート・アルバイト戦力化研修

カスタマイズ

期 間 ▶ 1 日間

人 数 ▶ 24 名

NO.26

目的効果

コンピテンシーカードを用い、講師からのレクチャーではなく参加者全員で「取るべき行動」を導き出す。高いレベルのノウハウの共有化を図り行動の質を高めます。

参加者全員で取り組むため、押し付けではない前向きな認識共有をはかる。その中で現職での役割を果たすことは当然としてより良い仕事の成果を創ることに目を向けていただきます。

担当講師

育成文化醸成、育成才向上というアプローチから人材育成と組織開発の研修を担当しており、体験学習を中心とした実践的な研修から組織の成長を促すことができる講師がご担当します。

研修費用

- カスタマイズ ▶ 300,000 円～（税別）

カリキュラム例

できる従業員の役割

- ・オリエンテーション
- ・チームコミュニケーション：参加者自己紹介
- ・できる従業員を考える
- ・マネジメントとリーダーシップ

できる従業員のコンピテンシー①

- ・「できる従業員」のコンピテンシー確認
- ・コンピテンシーとは何か？

できる従業員のコンピテンシー②

- ・全体で設定
- ・組織で求めるコンピテンシー

できる従業員のコンピテンシー③

- ・書き出し
- ・コンピテンシーチェック
- ・取りまとめ
- ・振り返り
- ・発表
- ・現状理解

新入社員研修

新入社員に求める 7つの行動

階層別・一般



7つの行動を実現させるカリキュラム

※カリキュラムの内容は多少前後する場合もございます。ご了承ください。

1 日目

1. 会社組織で働くということ

- ・社会人と学生の違いを考える
- ・赤字社員から黒字社員へ

2. 明るく元気でお客様を意識した基本動作 100 本ノック

- ・ビジネスマナーはなぜ必要か？
- 発声・発音テスト
～全員合格を目指す！チーム対抗～

3. “成果を上げる”仕事の進め方を学ぶ。

- ・仕事の質を上げる P-D-C-A サイクルとは？
- ・新人に求められるリーダーシップの発揮の仕方

4. 『報・連・相』による情報伝達

- ・仕事を正しく遂行するための指示の受け方
- ・上司が求める報告の仕方

2 日目

5. 礼儀正しい言葉づかいと電話応対自信を高める 100 本ノック

- ・基本用語の反復トレーニング

■基本用語テスト

- ◆即戦力となる電話応対
- ・電話応対のケーススタディ

■電話応対テスト

6. 社会人として恥ずかしくないビジネス文書の書き方

- ・社外文書のマナー
- ・メールのマナー

7. 第一印象を良くする訪問来客応対 100 本ノック

- 訪問編
- ・アポイントの取り方
- ・好印象を与える名刺交換の仕方
- 名刺交換テスト
- 来客編
- ・受付～ご案内～お茶の出し方～お見送り

3 日目

8. 社会人の常識を知る

- ・社会人に求められるコンプライアンス
- ・上司、先輩に対する意見の言い方

9. LEGO メソッドを活用した自己の在り方を発見

- ◆社会人としてのキャリアを考える
- ・潜在的な意識や思いを可視化する

10. 目標設定と達成に向けた行動定着

- ・行動レベルの目標設定
- ・半年後に到達する自分の目標を設定

11. 研修総括

- ・現場配属に向けて

- ◆ 3 日間の昼食をご用意しております。【お箸の持ち方・食事のマナー プチ講座】を 1 日目に実施いたします。
- ◆カリキュラムの詳細につきましてはお問い合わせください。

当社研修で重視する5つの運営ポリシー

1 キャリア

どのような自分でありたいか？を
今までの経験を振り返り、発見させ、
なりたいたい自分になるための計画をする。

2 失敗から 学ぶ

研修中、数多くのワークへ挑戦。
失敗を経験させて仲間と講師でフォロー
をしてふたたび、立ち上がらせ挑戦する。

3 リーダー シップ

半日ずつ、全員が年齢・性別関係なく
リーダーを経験し、リーダーシップを養う。

4 コミュニケ ーション

休憩中も積極的なコミュニケーションを
促すために、スマホばかりいじらせない。

5 考える

深く、広く、考え抜いてもらえるように
講師から問いかける。

階層別
一般

研修中のサポート

- 研修全体の **77%の時間**を個人 / グループワーク / ロープレ・テストに使用。
100本ノック（反復トレーニング）で体得につなげる。
- **30名定員のクラス**に**2人の講師**が担当し1人1人を
しっかりフォロー

研修後のサポート

- 1人1人、研修時の様子を記録した**報告書**を作成
- 研修フォローサイトで研修内容の**振り返りと悩みを共有できる場**を提供予定
（オープン型のみのサービスとなります。）

料 金

研修スタイル	ご支援内容	基本料金	備 考
オープン	① 通い - 3日間（終日） A 4/2（木）3（金）6（月） B 4/7（火）8（水）9（木） AかBのどちらか	49,800 円 / 1 人	割引適用と人数枠確保の為、 早めにお申込みください。 【11月】 最大内定予定者数に基づき 仮申込み 【2月】 最終確定情報に基づき 本申込み
	② 通い - 1日目のみ（終日） A 4/2（木）B 4/7（火） AかBのどちらか	23,000 円 / 1 人	
	③ 通い - フォローアップ（終日） 2020年9月頃	15,000 円 / 1 人	

早割

研修実施3ヶ月前迄のお申込みは

15% OFF

団体割

5名以上でのお申込みは

15% OFF

継続割

2年以上お取り引きがあるお客様は

15% OFF

セット割

通い研修とフォローアップ研修を
セットでお申込みの場合

通い-3日間研修 49,800 円

通い-フォローアップ 15,000 円

64,800 円

15%OFFの価格 ▶ 55,080 円

15% OFF

※ 割引は**最大15%OFF**とさせていただきます、併用はいたしかねます。

研修スタイル	ご支援内容	基本料金	備 考
カスタマイズ	合宿 実施	250,000 円～ / 1 日	先に別途、実費（施設・バス利用料） と手数料がかかります。
	貴社会議室 実施	250,000 円～ / 1 日	
	内定者研修	120,000 円～ / 1 日	半日研修となります。

内定者

対象

内定者研修

カスタ
マイズ

期 間

半日間

人 数

24 名

NO.28

目的効果

多くの学生は入社前に「働きやすい職場かな」「上司や先輩とはうまくやれるかな」「仕事についていけるだろうか」などの不安を抱えています。

内定者のこれらの不安を放置してしまうと、内定辞退や早期離職に直結してしまいます。弊社では内定者の不安を解消するべく、入社前研修をおすすめしています。メンバーで協力しながら、ミッションをこなす体験学習を通じて内定者同士の繋がりを醸成しチームワークを体得していただきます。

担当講師

一般企業から官公庁まで幅広い業種での指導実績を持ち、時代のニーズと各企業の現状を踏まえた実践的な講義内容と厳しくも温かいメリハリのある指導で、各企業の人事担当者、受講者より高い評価を得ている講師がご担当します。

研修費用

●カスタマイズ ▶ 200,000 円～（税別）

カリキュラム例

入社前に準備しておくこと

- ・学生からビジネスパーソンへ
- ・コンプライアンスについて

社会人のエチケット・マナー徹底

- ・貴社への期待と提供するサービス
- ・第一印象の重要性
- ・印象を高めるマナーのポイント

入社までに取り組んでおくこと

- ・入社前の事前課題もご希望があれば、ご提供いたします。

課題別研修

●考える力（思考の方法）

- ◆ ロジカルシンキング
- ◆ ビジネスに活かすクリティカルシンキング
- ◆ 問題解決能力研修
- ◆ ラテラルシンキング

●コミュニケーション（仕事の方法）

- ◆ スッキリ伝える技術向上（基礎編）
- ◆ スッキリ伝える技術向上（応用編）
- ◆ アサーション（説得力・表現力）
- ◆ ボディランゲージ
- ◆ DiSC によるタイプ別コミュニケーション
- ◆ チームで成果を出すコミュニケーション

●ビジネスツール・知識（仕事のツール・知識）

- ◆ 企画書・プレゼン
- ◆ ファシリテーション
- ◆ 電話応対力向上
- ◆ アンコンシャス バイアス
- ◆ Excel・PowerPoint
- ◆ タイムマネジメント
- ◆ プロジェクトマネジメント
- ◆ コンプライアンス

●キャリア感性教育（世界の中で生きる方法）

- ◆ LEGO メソッドを活用した自己の在り方発見
- ◆ 教養・マナー
 - ・冠婚葬祭・国際儀礼・華道・茶道・食事（和食 / 洋食）
 - ・ビジネスマナー・服装のマナー / TPO・哲学・歴史

階層別 - 管理監督者向け

階層別 - 一般向け

課題別 - 21 世紀型スキル

課題別 - 経営テーマ

職種別研修

コンサルティング支援

各種ご案内

POINT 「21 世紀型スキル」

弊社の課題別研修は【21 世紀型スキル】に基づいて、課題の整理をしています。

【21 世紀型スキル】とは、国際団体「ATC21s」が提唱する「グローバル時代に必要とされる汎用的な能力」を指します。具体的には「思考の方法」「仕事の方法」「仕事のツール・知識」「世界の中で生きる方法」の 4 つとなります。

テーマ

考える力

ロジカルシンキング

オープン

カスタマイズ

期間

1 日間

人数

24 名

NO.29

目的効果

これからのビジネスパーソンに必須とされる能力と言われているのが「情報を整理・分析し、論理的に結論を導き出す」論理的思考です。

勘・経験・根性、感情論や主観だけに惑わされない、この思考法をできるだけわかりやすい事例からビジネスにつながる内容へと進み、理解を深めるように進めてまいります。

担当講師

業務プロセスにおける改善・問題解決・生産性向上を専門分野から、マーケティング戦略・人的資源戦略・ミッション経営経営理念策定などにも通じている講師がご担当します。

研修費用

- カスタマイズ ▶ 350,000 円（税別）
 - オープン ▶ 23,000 円（税別）/ 1 名
- ※回数券をご利用の方は 15,000 円（税別）/ 1 名に割引いたします。

カリキュラム例

ロジカルシンキングの目的

- ・KKD（勘経験度胸）からの脱却
- ・ロジカルシンキングでできること
- ・ゼロベース思考と仮説思考

ゼロベース思考の基本

- ・既存の枠をはずして考える
- ・ビジネスの事例に見るゼロベース思考

仮説思考の基本

- ・限られた情報で結論を持って考える
- ・ビジネスの事例に見る仮説思考 各自の職場で考える

論理展開（話の筋道）の基本

- ・演繹法と帰納法の 2 つの基本パターン
- ・ピラミッドストラクチャーで論理展開をチェックする
- ・論理展開の誤り

論理展開（話の筋道）の基本

- ・モレなしダブリなし「MECE」
- ・ロジックツリー、マトリクスの使い方
- ・思考を整理するフレームワーク

テーマ

考える力

ビジネスに活かす
クリティカルシンキング

オープン

カスタマイズ

期間

1 日間

人数

24 名

NO.30

目的効果

クリティカルシンキングが求められる背景について知り、その必要性を理解しクリティカルシンキングの前提であるロジカルシンキングにも触れ、思考の型を身につけます。

思考法を学ぶだけでなく、職場の業務において活かすための演習を行います。

担当講師

問題解決アプローチ手法とイノベーション発想法を分かりやすく伝えることで、イノベーションに取り組むイノベーターの育成にも取り組んでいる講師がご担当します。

研修費用

- カスタマイズ ▶ 350,000 円～（税別）
 - オープン ▶ 23,000 円（税別）/ 1 名
- ※回数券をご利用の方は 15,000 円（税別）/ 1 名に割引いたします。

カリキュラム例

オリエンテーション、研修の目的

- ・研修の狙い、アイスブレイク
- ・クリティカルシンキングの必要性

考えるとは

- ・思考癖について認識する
- ・論理的に考える
- ・情報は階層化する
- ・批判的に考える

問題解決のプロセス

- ・目的は何かを考える
- ・問題とは何かを考える
- ・解決策を考える

実践型クリティカル・シンキング

- ・クリティカル・シンキングの実践編

まとめ

- ・気づき、学びを整理する

テーマ

考える力

ラテラルシンキング

カスタ
マイズ

期 間

2 日間

人 数

24 名

NO.31

目的効果

問題解決のために既成の理論や概念にとらわれずアイデアを生み出す方法としてイノベーションを起こすラテラルシンキングについて学びます。

イノベーションの必要性を理解し発想の為の基本プロセス、及び発想パターンの手法を使えるようになります。

担当講師

問題解決アプローチ手法とイノベーション発想法を分かりやすく伝えることで、イノベーションに取り組むイノベーターの育成にも取り組んでいる講師がご担当します。

研修費用

●カスタマイズ ▶ 700,000 円～（税別）

カリキュラム例

1
日
目

オリエンテーション

イノベーション発想力の必要性

・時代背景

未来思考

・未来思考とは

変化の兆し

・変化の兆しを考えてみよう

【手法】未来シナリオ・プランニング

・軸づくり

・数年後の未来を描いてみよう

グループでのプレゼンテーション

まとめ、翌日の告知

2
日
目

オリエンテーション

【手法】発想法とは

・発想パターンの事例紹介

①組み合わせよう ②ルールを変えてみよう ③立場を変えてみる

・発想の練習

アイデアの発散と収束

・アイデアを発散してみよう

・アイデアを収束してみよう

まとめ、振り返り

課題別・考える力・コミュニケーション

テーマ

コミュニケーション

スッキリ伝える 技術向上（基礎編）

オープン

カスタ
マイズ

期 間

1 日間

人 数

24 名

NO.32

目的効果

ビジネスコミュニケーションの目的・ポイントを理解し、受け手の立場に立ったコミュニケーションをとるために、

「わかりやすく」「簡潔」で「訴求点が明確」な情報整理をするスキルを習得します。さらに整理した情報に基づいて整ったレイアウトでスッキリ見やすい文書作成のコツを学んでいただきます。

担当講師

実務経験を活かした講座は即実践に役立つと好評で、企業や学校においてさまざまな研修を行い、幅広い層から支持を得ている講師がご担当します。

研修費用

●カスタマイズ ▶ 300,000 円～（税別）

●オープン ▶ 23,000 円（税別）/ 1 名

※回数券をご利用の方は 15,000 円（税別）/ 1 名に割引いたします。

カリキュラム例

オリエンテーション

・研修目的と概要

・自己紹介スピーチ

・ロジカルコミュニケーションが必要な理由

・ロジカル研修の特長と効果

論理的な情報整理・構成のし方を学ぶ

・ビジネスコミュニケーションの仕組み

・ロジカルコミュニケーションの基本構成

・導入の構成

・本論のロジック構成

・まとめの構成

【情報整理のフレームワーク】

・時系列でまとめ、口頭報告をする

・問題解決思考でまとめ、メンバーにプレゼンテーションする

・MECE（3点並立）思考でポイントをまとめ、スピーチする

正しい文書の書き方を学ぶ

・簡潔でわかりやすい文書のポイント

～テーマの表現について

～箇条書きのルールとコツ

～誤解を招かない文、簡潔な文を書く。

テーマ コミュニケーション

スッキリ伝える
技術向上（応用編）

オープン

カスタ
マイズ

期 間 1 日間

人 数 24 名

NO.33

目的効果

フレームワークスキルを向上させ、仕事で汎用する相手にわかりやすく納得性が高い図解方法を学ぶとともに、図解の活用方法を実践的に習得していただきます。

担当講師

実務経験を活かした講座は即実践に役立つと好評で、企業や学校においてさまざまな研修を行い、幅広い層から支持を得ている講師がご担当します。

研修費用

- カスタマイズ ▶ 300,000 円～（税別）
- オープン ▶ 23,000 円（税別）/ 1 名

※回数券をご利用の方は 15,000 円（税別）/ 1 名に割引いたします。

カリキュラム例

オリエンテーション

- ・研修目的と概要
- ・自己紹介スピーチ
- ・基礎編の振り返り

MECE のフレームワークスキルを向上する

- ・3 点並列のための 5 つの基本ルール
- ・ビジネスで活用するフレーム例

仕事で汎用するロジカルツールの活用方法を学ぶ

- ・図解の構成要素
- ・図解の基本パターン
- ・図解で説明
- ・ロジックツリーで問題解決
- ・ベン図でキャリアの棚卸し
- ・ポジショニングマップで位置付け
- ・マトリクスで比較検討
- ・ガントチャートで業務管理

学びを実践する

- ・ロジカルツールを活かして業務計画

テーマ コミュニケーション

アサーション

カスタ
マイズ

期 間 1 日間

人 数 24 名

NO.34

目的効果

自己の対人対応の傾向を知り、課題に気づき、職場の人間関係醸成のための考え方を学ぶとともに、人間関係を醸成するために他人との関わり方を知っていただきます。

担当講師

実務経験を活かした講座は即実践に役立つと好評で、企業や学校においてさまざまな研修を行い、幅広い層から支持を得ている講師がご担当します。

研修費用

- カスタマイズ ▶ 300,000 円～（税別）

カリキュラム例

オリエンテーション

- ・事例による自己の現状の把握
- ・人間関係醸成のために必要なこと
- ・アサーションとは

自己チェック

- ・交流分析
- ・自己表現スタイルの自己チェック

自己表現（アサーション）

- ・スタイルの傾向を知る

相互尊重できない理由を知り、考え方を考える

- ・私の行動習慣の振り返り
- ・相互尊重できない理由

アサーティブなコミュニケーション方法を学ぶ

- ・相互尊重的な態度を身につけるために
- ・感情表現の心構えと考え方

研修総括

- ・まとめ
- ・一言スピーチ（1 人 1 分程度）

テーマ

コミュニケーション

ボディランゲージ

カスタマイズ

期 間

半日間

人 数

24 名

NO.35

目的効果

言葉を使用しないコミュニケーションである「ボディランゲージ」について学び、社内でのコミュニケーションや営業活動の中で生かせることができるように体得していただきます。

担当講師

レポーター・パーソナリティとして培った“分かりやすく人へ伝える力”を生かして、「声」「話し方・聞き方」「ほめ方・叱り方」「コミュニケーション」「ボディランゲージ」「ビジネスマナー」などをテーマに研修を行っている講師がご担当します。

研修費用

●カスタマイズ ▶200,000 円～（税別）

カリキュラム例

オリエンテーション

- ・ボディランゲージとは
- ・なぜ、ボディランゲージを学ぶのか
- ・ボディランゲージをどう生かすか
- ・ボディランゲージの事例あれこれ

表 情

- ・万国共通の表情を学ぶ
- ・表情エクササイズ
- ・微表情
- ・表情を読み取る男女の性差
- ・日本人の表情

ボディランゲージ

- ・ボディランゲージが与える印象
- ・ボディランゲージにおける男女の性差
- ・ポジティブな印象を生むボディランゲージ
- ・ネガティブな印象を生むボディランゲージ
- ・アイコンタクト
- ・ボディランゲージで印象を操作する
- ・微動作
- ・感情の起伏とボディランゲージ
- ・海外で気をつけるボディランゲージ

テーマ

コミュニケーション

DiSC

によるタイプ別コミュニケーション

オープン

カスタマイズ

期 間

1 日間

人 数

24 名

NO.36

目的効果

DiSC 理論による自己理解と他者理解を深める自分の行動傾向、自分の行動がいかに他人に影響を及ぼすかを認識していただき、個人の違いについて理解、敬意、承認、尊重する OJT で部下のモチベーションを向上させるスキルを磨き、部下やチームメンバーとの関係を改善や自分の課題達成のためのコミュニケーションについて学んでいただきます。

担当講師

心理学、行動科学、行動心理学・コミュニケーション学を応用した『リーダーシップ論』を基礎として、多くの業種、大手企業から多くの研修実績を持つ。また企業の経営体験を通してのマネージメント研修は、「暖かさがあり人を活かし結果を創る」と評判の講師がご担当します。

研修費用

- カスタマイズ ▶350,000 円～（税別）
- オープン ▶23,000 円（税別）/1 名

※回数券をご利用の方は 15,000 円（税別）/1 名に割引いたします。
※アセスメント費用は別途、発生いたします。

カリキュラム例

オリエンテーション

行動傾向の違い

全世界の 4000 万人が受講している DiSC とは 何か？

DiSC の定義と行動特性への理解を深める

D…主導 i…感化 S…安定 C…慎重

職場で起こるユニークな DiSC 対応好事例

顧客、上司、部下、後輩への効果的な対応

DiSC 別コミュニケーションポイント

まとめ

テーマ コミュニケーション

チームで成果を出す
コミュニケーションカスタ
マイズ

期間 1 日間

人数 24 名

NO.37

目的効果

研修は、コミュニケーションについて理論と体感から学んで頂く内容となります。自身の職場をイメージしながら行う演習問題やディスカッションから、実際に活かせる「コミュニケーション法」についてご指導致します。

担当講師

コミュニケーション論を営業現場へ活かした経験から、事例を豊富に交えた研修を得意とし、オリジナルワークショップを取り入れた体感型の研修で分かりやすさにも定評がある講師がご担当します。

研修費用

●カスタマイズ ▶ 300,000 円～（税別）

カリキュラム例

コミュニケーションの基本

- ・コミュニケーションとは
- ・コミュニケーションの障害
- ・コミュニケーションの種類

自己のコミュニケーションをチェック

- ・2つのスタイル
- ・自己のコミュニケーション能力チェック
- ・メッセージの種類
- ・“きく”力のレベルアップ

組織内コミュニケーションを考える

- ・組織のなかにある価値観

ディスカッションで学ぶ対話と思考

- ・ディスカッションの種類
- ・発言するポイント
- ・ディスカッションの心構え
- ・柔軟な思考のトレーニング

対立処理のコミュニケーション

- ・対立の効果
- ・対立処理のコミュニケーション

まとめと振り返り

テーマ ビジネスツール・知識

企画書・プレゼン

カスタ
マイズ

期間 1 日間

人数 24 名

NO.38

目的効果

顧客や自社が抱える悩みや課題を解決するために提案を行い、相手から承認・承諾・意思決定を引き出すためのプレゼンテーションについて必要な知識スキル、マインドを磨きます。表面的なプレゼンスキルのご紹介ではなく、対お客様や取引先様、いずれに対しても通用する、組織や人に動いてもらうために必要なエッセンスを学んでいただきます。

また、特に社内においての意見具申としてのプレゼンテーションについてもフォローアップの要素を絡めてご理解いただきます。

担当講師

業務プロセスにおける改善・問題解決・生産性向上を専門分野から、マーケティング戦略・人的資源戦略・ミッション経営経営理念策定などにも通じている講師がご担当します。

研修費用

●カスタマイズ ▶ 350,000 円～（税別）

カリキュラム例

プレゼンテーションとは

- ・プレゼンテーションの目的
- ・プレゼンテーションの相手と「悩み・課題」（レクチャー）

プレゼンテーションに必要なスキル

- ・良いプレゼンテーション事例に学んでみる
- ・プレゼンテーション実施に必要な3つのスキル
デリバリースキル / シナリオスキル / プレゼンス

フォローアップ

- ・組織における中間職の位置づけ
- ・フォローアップの流れ
- ・職場でどのように活かすか

目的効果

電話応対は顔が見えないからこそ、相手に対する細やかな配慮や思い遣り、つまり「心」が大切です。そしてその「心」を伝える言葉や声が必要です。電話の基本応対は修得したという方も、今一度、基本応対を見直し、「その上」のテクニック、応用力や機転力、声の力を発揮し、成果を出すための受け答えを学び「この人に会ってみたい」と思わせる電話対応テクニックを身につけます。

また、この研修ではボイススキャンという声の周波数分析ソフトを使いご自分の声の印象を視覚的に理解していただきます。

担当講師

一般企業から官公庁まで幅広い業種での指導実績を持ち、時代のニーズと各企業の現状を踏まえた実践的な講義内容と厳しくも温かいメリハリのある指導で、各企業の人事担当者、受講者より高い評価を得ている講師がご担当します。

研修費用

- カスタマイズ ▶ 250,000 円～（税別）
- オープン ▶ 15,000 円（税別）/ 1 名

カリキュラム例

オリエンテーション

- ・研修の狙い、ゴールなど
- ・自己紹介
- ・電話の悩み共有

電話応対時の声の周波数分析

電話基本応対復習

- ・ご自身の電話応対の声をチェック。

発声と滑舌トレーニング

- ・聞き取りやすく印象の良い声を作る

声の周波数分析結果発表

- ・声の長所と注意点を解説

聴く力と質問力

- ・相手に効果的な質問をすることで、お客様の本音を聞き出す力を強化。やりとりをスムーズにし、双方のストレスを軽減することを目指します。

わかりやすい説明力

- ・話をまとめる「型」を学びます

ロールプレイング

- ・印象度の高い電話応対を目指しロープレ。また、その様子をボイススキャンで分析。まとめと今後のアクションプラン設定

まとめと今後のアクションプラン設定

- ・研修内容の振り返りと、研修を通して見えたご自身の課題と今後その課題にどう取り組むかを決めていきます。

目的効果

ビジネスパーソンとしての業務における Office ソフトの基本を理解いただきます。基本的な操作方法から、実務において知っておくと便利なテクニック（ショートカットなど）の理解する。簡単な演習（表計算やプレゼンシート作成）を適宜実施し習得していただきます。

担当講師

企業・大学・専門学校で、P Cスキルの各種講座を担当し、基礎から実務に必要なスキルをわかりやすく指導する講師がご担当します。

研修費用

- カスタマイズ ▶ 300,000 円～（税別）

カリキュラム例

Excel 基本編

- ・Excel の基礎知識
ブック / ワークシート / セル
- ・データの入力
データの種類 / データの入力 / データの修正・削除 / セル範囲の選択
オートフィル / データコピー移動
- ・表の作成
計算式の入力 / セル参照を使った数式 / 相対参照と絶対参照
関数の入力 : SUM 関数・AVERAGE 関数
- ・グラフの作成

PowerPoint 基本編

- ・PowerPoint の基礎知識
PowerPoint の画面構成 / PowerPoint の表示モード
- ・プレゼンテーションの作成
テーマの適用とバリエーション / プレースホルダーへの文字入力と書式設定
スライドの追加 / 図形・画像・表・グラフの挿入
- ・スライドショーの実行
画面切り替え効果の設定 / アニメーション設定 / スライドショー実行

テーマ

ビジネスツール・知識

プロジェクトマネジメント

カスタマイズ

期間

1 日間

人数

24 名

NO.41

目的効果

プロジェクトマネジメントは、プロジェクトを円滑に進め成功に導くための方法です。ヒト・モノ・カネ・情報を「適切に管理」して、プロジェクトを成功させ、予定された利益を生み出すために欠かすことができません。

本研修では、プロジェクトマネジメントの基礎とチームを巻き込むためのプレゼンテーションについて学んでいただきます。

担当講師

中小企業・中小医療機関のコンサルティングを中心に活動し、これまで、多数の企業等に対して組織・人事制度のコンサルティング支援をおこなっている講師がご担当します。

研修費用

●カスタマイズ ▶ 350,000 円～（税別）

カリキュラム例

プロジェクトのプロセス

- ・プロジェクトマネジメントとは
- ・プロジェクトマネジメントの流れ
- ・進捗管理の4つの視点
- ・プロジェクトを管理する者の心得
- ・プロジェクト経験の共有（演習）
- ・チーム・ビルディング
- ・お互いの持ち味（強み）を承認する
- ・チームビルディングのためのプロジェクトメンバーの持ち味探求（演習）

ブレインストーミングとKJ法

- ・ゼロベース思考
- ・ブレインストーミング
- ・KJ法の実施
- ・組織変革計画を作成・発表するまでのプロジェクト管理表の立案（演習）

テーマ

ビジネスツール・知識

ファシリテーション

カスタマイズ

期間

1 日間

人数

24 名

NO.42

目的効果

ファシリテーション・グラフィックの基本スキルを習得し、日々の会議の知的生産性の向上を目指すとともに、問題解決や合意形成を促進するファシリテーターが最低限学ばなければいけないスキルを身につけていただきます。

担当講師

問題解決アプローチ手法とイノベーション発想法を分かりやすく伝えることで、イノベーションに取り組むイノベーターの育成にも取り組んでいる講師がご担当します。

研修費用

●カスタマイズ ▶ 350,000 円～（税別）

カリキュラム例

オリエンテーション

- ・ファシリテーションの4つのスキル
- ・フレームワークを駆使した会議術

ファシリテーショングラフィック

- ・ビジュアル化の基本テクニック

発散系フレーム

- ・発散と収束のサイクルを回す

収束系フレーム

- ・意思決定の基本的なやり方

総合演習

- ・問題解決の5つのアプローチ

まとめ

目的効果

本研修では、男女間に“能力差”はないが、“違いはある”ことや、特徴を踏まえて育成のために組織と上司がやるべきことなどの「無意識の中に隠れている偏見」や自分の思考のクセを知り、柔軟な思考スタイルを手に入れていただきます。

担当講師

前職で、人事課長・人材コーディネーターとして人材育成を担当。現在、キャリアコンサルタントとして若年者～中高年の求職活動支援女性のワーク・ライフ・バランス支援など幅広く企業の人財育成研修を担当している講師がご担当します。

研修費用

●カスタマイズ ▶ 350,000 円～（税別）

カリキュラム例

オリエンテーション

- ・ダイバーシティとは、女性活躍とは
- ・ダイバーシティ推進（女性活躍）の時代背景
- ・働く女性を取り巻く課題

ダイバーシティの本質と対応方法

- ・男女の脳の違いを知る
- ・多様性のある組織のメリットとデメリット
- ・多様性を活かすためには？
- ・組織内にある「アンコンシャス・バイアス」（＝無意識の偏見・ガラスの天井）

女性部下とのコミュニケーション・育成を考える

- ・女性は“一括り”ではない（世代別の違い・目指す働き方の違い）
- ・男性と女性にみる違い
- ・女性社員のリーダーシップの引き出し方
- ・ケーススタディ（ディスカッション）

目的効果

ホワイトカラーの生産性向上（業務効率）に資する仕事のし方変革・意識向上・タイムマネジメントの考え方の理解を柱に、メールの処理等業務効率改善についてのインプット・情報共有を学んでいただきます。

担当講師

実務経験を活かした講座は即実践に役立つと好評で、企業や学校においてさまざまな研修を行い、幅広い層から支持を得ている講師がご担当します。

研修費用

●カスタマイズ ▶ 350,000 円～（税別）

※アセスメント費用は別途、発生いたします。

カリキュラム例

スタートアップ

- ・研修目的とカリキュラム概要
- ・有意義な研修にするための参加ルール
- ・期待される効果
- ・優れたタイムマネジメントの鍵とは？

タイムマネジメント 12 のカテゴリーを知る

- ・12 のカテゴリーの考え方
- ・個人レポートの解説
- ・レポートの振り返り
- ・習慣について

カテゴリーの意味を理解し、自分を振り返る

今後どのように改善を進めるか（アクションプラン＝AP）

- ・12 のカテゴリーの考え方の振り返り
- ・新しい習慣への変革 5 つのステップ
- ・どのカテゴリーからスタートするかを決める

テーマ

ビジネスツール・知識

コンプライアンス

カスタマイズ

期間

半日間

人数

24名

NO.45

目的効果

コンプライアンスについて、事例に即した題材を用いて、個人ワークグループワークを行います。実際にワークで手を動かしてみることで、自身のコンプライアンスに対する意識を再認識することができます。

また、多様な観点で事例を捉えることが出来ますので、コンプライアンスの理解を一層、深めていただきます。

担当講師

コンプライアンス・内部統制、リスク管理等、さまざまな研修を担当し、日本の人気講師ランキング上位にも選ばれた人気講師がご担当します。

研修費用

●カスタマイズ ▶ 200,000 円～（税別）

カリキュラム例

オリエンテーション

コンプライアンス

～コンプライアンスとは～

リスクマネジメント

～具体的に何をどこまでどうすればいいかを見出す～

労務管理のキホンと留意点

～管理職のための労働法とハラスメント対策（速習版）～

質疑応答・まとめ

テーマ

キャリア感性教育

LEGO メソッドを活用した 自己の在り方発見

オープン

カスタマイズ

期間

半日間

人数

24名

NO.46

目的効果

LEGO ブロックを使って「創る」「語る」「観る」「訊く」「応える」演習により、個人の内観をより深掘し、「どうしたいのか」を明らかにするとともにグループワークとして他者からの質問に答えることで内観していただき自分自身の在りたい姿の発見していただきます。

担当講師

LEGO®SERIOUS PLAY® の専門のファシリテータの講師がご担当します。

研修費用

●カスタマイズ ▶ 200,000 円～（税別）
●オープン ▶ 15,000 円（税別）/ 1 名

カリキュラム例

テーマ設定

・ファシリテーターが抽象的なテーマを設定します。

創る（モデリング）

・テーマに基づいて作品を創ります。
この時、頭だけで考えず、「自分の手を信じて」このブロックを組み立てます。
上記を通じて、潜在的な意識や思いが可視化されます。

ストーリーを共有

・参加者それぞれが作成した作品を通じて、ストーリーを発表し、グループで共有します。

自分を内観する

・作品に関する他者からの質問に答えること等により、本当の自分自身の在りたい姿に気づきます。
・本日の気づきを、今後の業務においてどのように活かそうか考えていきます。

社内教育では難しい個人の「好感度、安心感、信頼感」を高める人材育成カリキュラムです。
これからの社内活性化とグローバルビジネスに、ぜひお役立てください。

テーマ	研修概要	カリキュラム例
華道	華道体験を通じて、華の歴史や日本人としての感性を磨き、日本における美しい形とは何なのかを学びます。	<ul style="list-style-type: none"> ・日本文化と華道の歴史 ・大切にしたい四季を愛でる心 ・美しい形の基本を学ぶ
茶道	茶道体験を通して、茶の湯の歴史や日本人のおもてなしの心を形成している歴史と文化を学びます。	<ul style="list-style-type: none"> ・茶道から学ぶおもてなしの心 ・茶道は日本の総合芸術 ・薄茶のいただき方
冠婚葬祭 結婚式	冠婚葬祭の意味を知り、人生や生活の節目の行事について学ぶ講座です。 おめでたい祝いの席での決まり事や作法や祝福の気持ちの表し方など、日本の独自の宗教観や、影響を与えた歴史などに触れながら学びます。	<ul style="list-style-type: none"> ・結婚の変遷と意味合い ・祝儀袋と袱紗の扱い ・結婚式にふさわしい装いとは
冠婚葬祭 ご葬儀	人生二大儀式のひとつ「葬」についての知識を得る講座です。 してはならないことや、見送る側として間違えてはいけない心得など、どの時代でも変わらず理解しておきたい作法の基礎を学びます。	<ul style="list-style-type: none"> ・葬儀、告別式でのマナー ・不祝儀袋と袱紗の扱い ・弔問時の服装
国際儀礼	国際標準の序列や決まり事が解る講座です。 あまり慣例のない外交儀礼や、上座・下座など間違いがちな接客マナーや、海外と日本での異なる接し方を踏まえながら国際的な規則を学びます。	<ul style="list-style-type: none"> ・国内外のビジネスに必要なマナー ・プロトコル五原則 ・大切な方を接待するマナー

研修費用

各テーマ 2 時間 100,000 円～（税別）+ 実費

※実費はお問い合わせください。

テーマ

研修概要

カリキュラム例

食事
マナー
和食

実際に会食をいただきながら、楽しく和食について知る講座です。品格に差がつくお箸と器の正しい扱い方や会食の心得など、和食文化の遍歴と共に、いただくときの美しい作法や所作を学びます。

- ・日本が誇る和食文化
- ・料亭や和室での立ち居振る舞い
- ・会席の作法実践練習

食事
マナー
洋食

レストランでフルコースを味わいながら学ぶ、洋食についての講座です。好感を持たれる所作や、なかなか聞けないマナーやタブーなど、西洋での食文化の成り立ちを交え、洋食のたしなみ方を学びます。

- ・レストランでの品格ある振る舞い
- ・メニューに合わせたテーブルマナー
- ・知っておきたいレストランでのタブー

服装
マナー
TPO

第一印象を左右する身だしなみ、その基本ルールと応用を知る講座です。服装だけではないイメージアップのコツやコーディネート secreta など、個人の自己表現力につながるファッションマナーを学びます。

- ・ビジネスとシーンにあわせた装い
- ・服装のマナーとコーディネート
- ・信頼感と好感度を高めるために

歴史
・
哲学

本研修は、「地域ゆかりの偉人」を軸に歴史を学びなおし、地域に根差す企業の社員として、皆さまの自己啓発のきっかけとなることを目的としています。講師からの講義だけでなく、事前課題にお取り組みいただき、研修当日は様々なインプットとアウトプットを行います。自身の気づきと他者の気づきから刺激を受け、そこから生まれる発想や考え方を自分のものとして行動に移せるよう役立てていただくプログラムとなります。

- ・事前課題
九州ゆかりの偉人について、偉人についての事前資料を読み、『どのような使命感を持ってそれぞれの時代を生き抜いたか、そしてそこから自分たちが学べることは何か』について、事前資料、事前資料以外からもリサーチし、まとめる。
- ・地域の歴史・偉人に学ぶアウトプット
- ・地域の歴史・偉人に学ぶアウトプット
- ・総評

研修費用

各テーマ 2 時間 100,000 円～（税別）+ 実費

※実費はお問い合わせください。

課題別研修 - 経営テーマ

●経営テーマ

- ◆ 組織風土改革
- ◆ 働き方改革
- ◆ 女性活躍推進

階層別 - 管理監督者向け

階層別 - 一般向け

課題別 - 21 世紀型スキル

課題別 - 経営テーマ

職種別研修

コンサルティング支援

各種ご案内

目的効果

“ 企業を経営する ” という事は、 企業を永続発展させるために事業を選択し、 その事業を円滑、 且つ、 発展的に運営することにあります。

そのためには、 組織を構成し、 各部門に分担されている役割を充分に発揮させる事が必要不可欠であり、 変化に対応できる強い組織集団となることが望まれます。

本研修は企業様の経営課題を解決するとともに、 共有すべき価値を創り組織に浸透させることを目的にご支援致します。

担当講師

貴社の課題や実施する期間によって、 専門の講師がご担当いたします。

費用

別途相談

カリキュラム例

営業組織の風土改革事例 ～農耕型から狩猟型へ～

STEP.1 意識改革

- ・ 理念 / ビジョンに基づいた自部門の存在意義、 役割を理解する
- ・ 経営課題を明確にし、 課題解決を行う
- ・ 研修後、 アドバイザー研修を行い、 自身の組織に指導を行う

STEP.2 組織営業確立

- ・ 統一した管理指標とフレーム化したセールスプロセス（行動規範）を理解することにより、 チームの共通言語をもつ
- ・ 自社の指標を自律的に策定することにより、 当事者意識を醸成する

STEP.3 営業力強化

- ・ 営業の基本プロセスを再確認する
- ・ 顧客の潜在ニーズを掘り起こす、 ソリューション営業を強化する

目的効果

働き方改革は、 少子高齢化による生産年齢人口減少という我が国の構造的な問題に加え、 働く個人のワーク・ライフ・バランスの改善や生産性の向上による長時間労働の是正等の諸問題を解決するために必要な改革です。

生産性向上と組織改革推進のために、 研修・セミナー・コンサルをはじめ、 事例のご紹介等様々なサポートで改革をご支援致します。

担当講師

貴社の課題や実施する期間によって、 専門の講師がご担当いたします。

費用

別途相談

カリキュラム例

働き方改革とは

「働き方改革実行計画」の主な論点と方向性

働き方改革の具体的推進方法

働き方改革を阻害する 4 つの要因と対応策

働き方改革推進モデルケース

事例紹介

目的効果

真に事業に貢献できる女性若手社員、中堅社員としての意識改革やスキルアップを図り、また管理職への支援スキルをアップさせ、職場の核となる女性社員を継続的に育成します。

女性を組織に定着化させるためには、研修実施だけでなく職務見直しや人事制度見直しを行い、計画的・継続的に女性登用を進めていくことが求められます。

担当講師

貴社の課題や実施する期間によって、専門の講師がご担当いたします。

費用

別途相談

カリキュラム例

女性活躍推進講演（女性社員・上司合同）

女性活躍推進に取り組む必要性

- ・社会的背景（日本と諸外国の現状・高齢社会）
- ・組織的背景（企業の実態）
- ・女性本人（価値観、働き方の変化）

管理職層

- ・時間管理について部下に具体的な指導ができるよう学ぶ
- ・相手に合わせたコミュニケーションの基本を知る

女性一般社員 中堅層

- ・組織内での役割を認識し、意識変革させる
- ・自己評価と上司評価とのギャップ、研修内で講師や受講者同士のフィードバックにより気づきをもたらせ、研修後の行動変容に繋げる
- ・論理的思考、論理的コミュニケーションを強化する

女性一般社員 若手層

- ・自分自身で仕事の現状を見つめ直し、将来のキャリア形成を考えることにより意識改革を促し、モチベーションを高める
- ・自身の時間管理における傾向と課題を知り、コントロールの仕方について具体的に学ぶ

職種別研修

●接客・販売業

- ◆ 接客マナー
- ◆ CS ホスピタリティ
- ◆ ユニバーサル
- ◆ サービス介助士検定取得講座
- ◆ クレーム苦情対応力向上
- ◆ アプローチ
- ◆ 店舗先 現場指導
- ◆ タイプに合わせた対応力向上
- ◆ POP、ラッピング、VMD
- ◆ オウンドメディア
- ◆ ワンランク上の企画力
- ◆ ワンランク上の写真・動画撮影
- ◆ ワンランク上のライティング
- ◆ インバウンド
- ◆ 店長研修（人材育成 編）
- ◆ 店長研修（売上分析 編）
- ◆ 店長面談（課題解決のための）
- ◆ ロープレ大会 企画・運営
- ◆ デベロッパー向け

●営業

- ◆ ソリューション営業基礎
- ◆ マーケティング
- ◆ ディベート
- ◆ 営業マネジメント
- ◆ 顧客を知り尽くす（5C）

●コールセンター

- ◆ オペレーター基礎
- ◆ スーパーバイザー・リーダー育成
- ◆ アウトバウンドスキルアップ
- ◆ モニタリングフィードバック
- ◆ クレーム苦情対応力向上
- ◆ 信頼を勝ち得る話し方

●講演

- ◆ 有名講師派遣

階層別 - 管理監督者向け

階層別 - 一般向け

課題別 - 21 世紀型スキル

課題別 - 経営テーマ

職種別研修

コンサルティング支援

各種ご案内

職種

接客・販売業

接客マナー

カスタ
マイズ

期 間

2 時間

人 数

24 名

NO.52

目的効果

自らの役割とCSとは何かを理解していただきます。
第一印象の重要性を認識し、好感度と信頼を得るための基本マナーを体得していただきます。

担当講師

お客様の業績状態に合わせて、講師をご提案いたします。

研修費用

●カスタマイズ ▶100,000 円～（税別）

カリキュラム例

私たちの役割とCSの理解

第一印象の重要性

好感度と信頼を得るための基本マナートレーニング

職種

接客・販売業

CS・ホスピタリティー

カスタ
マイズ

期 間

2 時間

人 数

24 名

NO.53

目的効果

ホスピタリティとは「おもいやり」や「心からのおもてなし」という意味で、サービス業では特に重要な要素です。

マニュアル通りの接遇を行うだけでなく、そこにお客様を想う「心」が加わってはじめてホスピタリティになります。本研修では、その「心」を加えるにはどうしたらよいのかというところにフォーカスしながらホスピタリティマインドの醸成を目指します。

担当講師

一般企業から官公庁まで幅広い業種での指導実績を持ち、時代のニーズと各企業の現状を踏まえた実践的な講義内容と厳しくも温かいメリハリのある指導で、各企業の人事担当者、受講者より高い評価を得ている講師がご担当します。

研修費用

●カスタマイズ ▶100,000 円～（税別）

カリキュラム例

「食」を扱う現場で求められるホスピタリティとは

- ・ホスピタリティ・マインドとは
- ・CSの意味と意義
- ・CS向上のための3原則
- ・CSと業績
- ・MOTサイクル

接客現場での接遇の基本

- ・第一印象の重要性
- ・好感を持たれる身だしなみ
- ・接遇の基本トレーニング
- ・笑顔の効果
- ・7大接遇用語
- ・挨拶+αの言葉かけ
- ・相手を大切にする話し方
- ・印象がワンランクアップする応用動作

職種

接客・販売業

ユニバーサル

カスタマイズ

期 間

2 時間

人 数

24 名

NO.54

目的効果

高齢者や障がいのあるお客様目線を体感し、CS マインドを高めるために、ホスピタリティの考えを軸としてあらゆるサービスを提供する場面において高齢者や障がいのある方々に対しての介助スキルを習得します。

実際に身体の不自由さを体験することにより、相手の立場に立った真の応対とは何か、私たちができるサービスは何かを気づき、更なるCS の向上とおもてなしの実践を目指します。

担当講師

一般企業から官公庁まで幅広い業種での指導実績を持ち、時代のニーズと各企業の現状を踏まえた実践的な講義内容と厳しくも温かいメリハリのある指導で、各企業の人事担当者、受講者より高い評価を得ている講師がご担当します。

研修費用

●カスタマイズ ▶200,000 円～（税別）+ 実費

※実費はお問い合わせください。

カリキュラム例

全ての人が同じように暮らせる社会を実現するために

- ・おもてなしの心を理解し、どなたでも楽しんでいただけるサービスをめざして
- ・障害者差別解消法について

高齢な方・片まひのある方への接客

- ・高齢のお客さまに対するイメージは？
- ・加齢による身体面の変化
- ・高齢者疑似体験から学ぶ

車椅子をご利用のお客さまへの接客

- ・車椅子操作のポイント
- ・満足度を高めるお手伝いのしかた

全てのお客様にご満足いただくために

- ・今日学んだことを自分の店舗でどのように活かすことができるか
- 実践目標：気づいたこと、学んだこと及び実践すること

職種別・接客・販売業

職種

接客・販売業

サービス介助士検定
取得講座

オープン

カスタマイズ

期 間

2 日間

人 数

24 名

NO.55

目的効果

▶サービス介助士とは？

「おもてなしの心と正しい介助技術」を身に付けた NPO 法人日本ケアフィットサービス協会が認定する資格です。

※ビジネスリファインは平成 17 年 12 月より NPO 法人日本ケアフィットサービス協会と提携しております。

▶このような企業様で活用されています。

- ・シニアマーケット戦略のため早急に資格ホルダーがいることを広く PR したい。
- ・顧客満足追求のために、新しいスキルを現場に習得させたい。
- ・企業 / CSR の取り組みとして、社員教育に取り込みたい。

担当講師

NPO 法人日本ケアフィットサービス協会が認定した講師がご担当します。

研修費用

●オープン

▶ 39,000 円（税別）/ 1 名

●カスタマイズ

※カスタマイズの場合、別途実費が必要となります。
実費につきましては、お問い合わせください。

カリキュラム例

オリエンテーション

ホスピタリティ・マインドの必要性

ノーマライゼーションの必要性

高齢者疑似体験

ジェロントロジーとは

介助の心構え

接遇訓練

車いすを使用する人への介助方法

移乗訓練

歩行に支障のある人への介助方法

片まひがある人への介助方法

ユニバーサルデザインの基礎知識

聴覚障がい・視覚障がいがある方への介助

実技チェック

総合ロールプレイ

職種

接客・販売業

クレーム苦情対応力向上

カスタマイズ

期間

2 時間

人数

24 名

NO.56

目的効果

企業にとってお客さまからのクレーム・苦情は「貴重な助言」として受け止める必要がありますが、果たして現場の対応者にその重要性が理解されているでしょうか？

今回のコースは、クレームに対しての苦手意識や嫌悪感を取り除き、クレームに対して、心から感謝の言葉を言えるように意識変革をします。また二次応対者に的確な情報を渡せるよう、お客さまからの情報収集力やコミュニケーション力向上を目的とします。

担当講師

サービス業・接客販売の企業様の研修を多く担当している講師がご担当します。

研修費用

●カスタマイズ ▶100,000 円～（税別）

カリキュラム例

なぜクレーム対応が重要か？

- ・クレームを取り巻く環境
- ・クレームが企業に及ぼす悪影響
- ・クレームと苦情の違い
- ・クレームが発生するメカニズムと心構え

クレーム対応のポイント

- ・お客さまの求めているクレーム対応

NLP をベースとした心理講座

- ・お客様の心理を理解する「気づきの態度」
- ・クレーム対応の基本手順

クレーム対応の基本スキル

- ・状況に合わせた謝罪方法
- ・お客さまの心情に配慮した聴き方・話し方
- ・効果的な依頼・提案方法
- ・次へとつなぐ感謝の言葉

クレームをこじらせる原因

原因1：心構え 原因2：話し方 原因3：対応方法

ケーススタディ～こんな時どうする？～

- ・「話がちがう！」
- ・「態度が悪い！」
- ・「いった」「いわない」

実例から学ぶクレーム対応の実践

不満事例 「受注」「対応」「配送」「返品」「遅れ」「商品・サービス」「個人情報保護」など対応発表 ・講師フィードバック

職種

接客・販売業

アプローチ

カスタマイズ

期間

2 時間

人数

24 名

NO.57

目的効果

お客様に心地よい買い物をしていただくには、購買心理を理解した接客応対と心遣いが必要です。

コンサルティングセールスの必要性や、お客様の購買心理に応じた接客販売のステップを理解し、固定客を生み出すような、他店と差がつく接客販売を目指します。

担当講師

サービス業・接客販売の企業様の研修を多く担当している講師がご担当します。

研修費用

●カスタマイズ ▶100,000 円～（税別）

カリキュラム例

お客さまの心理を理解する

アプローチの重要性

アプローチのタイミング

効果的なアプローチの言葉を考える

職種

接客・販売業

店舗先 現場指導

カスタ
マイズ

期 間

1 時間 (1 店舗)

NO.58

目的効果

育成指導スキルが乏しい店長や、忙しすぎて指導ができない店長に代わり、スタッフの接客力向上に関しての指導を実績豊富な講師が実施いたします。

また、同時に店長の育成指導力を強化していくために、現場指導に店長も同席いただき、講師の指導方法、現場指導後のスタッフへのフォローアップ方法を個別に学んでいただけます。

担当講師

サービス業・接客販売の企業様の研修を多く担当している講師がご担当します。

研修費用

●カスタマイズ ▶ 20,000 円～ (税別)
1 店舗あたり

カリキュラム例

店長へのヒアリング (5 分程度)

・スタッフの育成・指導に関してのヒアリング + アドバイス

現場指導 (40 ～ 45 分)

- 1) 簡易調査 (講師と名乗らず、スタッフの普段の接客を確認)
- 2) 簡易調査の結果報告 (できている点、もったいない点、改善に向けてのアドバイス)
- 3) スタッフへのヒアリング (接客・販売においてのお悩みヒアリング + アドバイス)

◇指導例◇

- ・好感を持たれる身だしなみ・笑顔・基本動作
- ・お客さまに応じた感じの良いお声掛け
- ・試食から購入につなげる販売トーク
- ・客単価を上げるための、もう一品プラストーク
- ・お客さまとの雑談力向上

店長へのレクチャー (5 ～ 10 分)

・現場でのスタッフへの指導ポイントを共有

現場指導トレーニング (※) 実践シートを活用しながら

・店長がメインとなって現場で実行

職種

接客・販売業

タイプに合わせた応対力向上

カスタ
マイズ

期 間

2 時間

人 数

24 名

NO.59

目的効果

接客応対や電話応対における、お客様と信頼関係を築くための 2 つのコミュニケーションテクニックである『聴く』『話す』の習得を図ります。
行動スタイルを理解し、行動スタイル別のお客様対応のポイントを学んでいただけます。

担当講師

サービス企画、販売トレーナー、お客様相談室、案内所、他サービス関連業務などの課の管理と人材育成の視点から社内営業改革に携わってきた講師がご担当します。

研修費用

●カスタマイズ ▶ 120,000 円～ (税別)

カリキュラム例

販売コミュニケーションの目的を知る

自分の行動スタイルを知る

行動スタイルの解説

行動スタイル別お客様対応のポイント

ケーススタディ

職種

接客・販売業

POP・ラッピング・VMD

カスタマイズ

期間

2 時間

人数

24 名

NO.60

目的効果

ラッピングの基本を学び、受け取る方への気持ちを掴むラッピング方法を実習を踏まえながら指導していきます。商品の包装だけではなくお客さまに感動を与えるラッピングで、贈る気持ちをアピールする方法を習得します。

ショップコンセプトやショップのデザイン性に合わせて、レイアウト考える必要があります。魅力あるお店づくりとは何かを、再認識し自店の現状を正しく把握していただき、お客さまにとってより見やすく入りやすい店舗を構築することで売上アップを図ります。

担当講師

27年にわたり、現場での店舗改装、装飾など、経営や営業に伴う販売促進を担当し、現在は店舗アドバイザーとして商品企画広告装飾・店舗設計をおこなっている講師がご担当します。

研修費用

●カスタマイズ ▶ 120,000 円～（税別）

カリキュラム例

基本から ～無駄なくスムーズに～

- 1) ラッピング用品 ・ 道具の使い方 ・ 紙、リボンの扱い方
- 2) 基本の包み ・ 合わせ包み ・ ななめ包み
- 3) 基本のリボン ・ 十字掛け蝶結び ・ ななめ掛け蝶結び

リボンワーク 1 ～簡単に華やかに～

- 1) 結ばないリボン
- 2) リボンの掛け方

リボンワーク 2 ～簡単に華やかに～

- 1) ギフトバックのバリエーション
 - ・ BOX なし袋の作成
 - ・ 袋のラッピングアレンジメント
 - ・ 素材や色の組み合わせ

時代にあったお店とは（嗜好の多様化）

- ・ お客さまが自店に求めることは
- ・ VMD とは ・ 色彩の効果 ・ 陳列の基本
- ・ ディスプレイ自店分析（事前撮影写真検討）

職種

接客・販売業

オウンドメディア

オープン

カスタマイズ

期間

2 時間

人数

24 名

NO.61

目的効果

▶オウンドメディア とは？

オウンドメディア（Owned Media）は自社が所有する（Owned）メディアを意味します。

例：ホームページ、ブログ、ツイッターアカウント 企業が運営するウェブマガジンなど・・・

本研修においては、アクセスの上げ方ではなく

「お客様を増やし、売上を上げるオウンドメディアの作り方」をお教えいたします。

担当講師

「楽しく、分かりやすく」がモットーの IT アドバイザー、WEB コンサルタントとして、経済産業省からの中小企業支援、法人や事業主のマーケティングを手がける講師がご担当します。

研修費用

- カスタマイズ ▶ 120,000 円～（税別）
- オープン ▶ 15,000 円（税別）/ 1 名

カリキュラム例

オリエンテーション

オウンドメディアとは？

成功事例から学ぶ

SEO 対策の基本

売上の生み出し方

メディア設計

質疑応答

まとめ

1 ワンランク上の企画力

研修概要

企画力を高め、どのような内容を、どのような手法で、どのように伝わる文章で表現するかについて、講座内でのレクチャーとワークにて学びます。

よいインプット（成功事例や先進事例を知る）と、よいアウトプット（基礎を身につけ、発信してみる）を実践し、センスを磨きます。

カリキュラム例

- ・今一度「僕たちのメディア」を知ろう
- ・エンターテインメント
- ・メディア企画で著名人
- ・その企画の前に！
あなたのメディア、誰をどうさせたい？
ターゲットユーザー→企画→どうさせたい？
- ・喜怒哀楽の感情バランス

2 ワンランク上の動画撮影・写真撮影・編集

研修概要

発信力を高め、どのような内容を、どのような手法で、どのように伝わる文章で表現するかについて、講座内でのレクチャーとワークにて学び、インプットとアウトプットまでを行い、仕事でも日常生活でも生かします。

カリキュラム例

- ・お客様をファン化する SNS 講座
(デリバリースキル)
- ・世の中には動画が溢れている
なぜ動画がブームなのか？トレンドを知ろう！
- ・動画と相性の良いコンテンツは？
SNS で反応が取れる動画
- ・動画のクオリティをワンランク上げる作り方
インスタグラム映える撮影テクニック（写真・動画）

3 ワンランク上のライティング

研修概要

文章力を高め、どのような内容を、どのような手法で、どのように伝わる文章で表現するかについて、講座内でのレクチャーとワークにて学び、インプットとアウトプットまでを行い、仕事でも日常生活でも生かします。

カリキュラム例

- ・刺さるライティング講座
(デリバリースキル)
- ・心揺さぶる文章を読んでもらう準備
- ・フォロワー→顧客理論
- ・ターゲット設定と結果
- ・SNS で書く感情ポイント

研修費用

各テーマ 3 時間 200,000 円～（税別）

職種

接客・販売業

インバウンド

カスタ
マイズ

期 間

2 時間

人 数

24 名

NO.63

目的効果

居心地の良い場所で買い物をしたい気持ちは外国人も日本人も同じです。本研修では、『世界中のお客様に気持ちよく対応できるようになること』を目指し、海外のお客様に臆せず気持ちよく接客できるような知識スキルについてご指導いたします。

担当講師

国際線の客室乗務員、企業での海外交渉の経験を持つ講師がご担当します。

研修費用

●カスタマイズ ▶ 120,000 円～（税別）

カリキュラム例

オリエンテーション

研修目的・自己紹介

インバウンド理解

異文化理解

コミュニケーション

接客 8 大用語

身につけたいフレーズ

外国人に対する接遇

ロールプレイング（実践練習）

目標設定

研修まとめ

質疑応答

職種

接客・販売業

店長研修（人材育成 編）

カスタ
マイズ

期 間

2 時間

人 数

24 名

NO.64

目的効果

人材の採用方法・育成方法・定着化方法について具体的な手法を習得していただきます。本研修では店舗で実践することで人手不足解消に寄与することを目的とします。

担当講師

経営コンサルタントとして、多店舗展開支援、F C 本部展開支援、商圈調査、エリアマーケティング支援、店舗開業支援など、直接マネジメントと間接マネジメントの両面の経験を持つ講師がご担当します。

研修費用

●カスタマイズ ▶ 120,000 円～（税別）

カリキュラム例

オリエンテーション

店長の仕事と役割・責任は何か？

働く動機と退職理由について考える

従業員の戦力化と退職の関係とは？

人手不足を解消する 3 つの秘訣 !!（募集・定着化・育成）

人材を定着化させる職場環境の作り方

《ワーク：職場環境の成功事例共有》

朝礼を活用した人材育成のメリットと実施方法

《ワーク：朝礼を実践してみる》

研修まとめ

質疑応答

職種

接客・販売業

店長研修（売上分析 編）

カスタ
マイズ

期 間

2 時間

人 数

24 名

NO.65

目的効果

本研修では、数値分析の手法を学ぶことで、自店の売上の状況と課題を把握し解決策の立て方を学ぶことができます。

店長の主観ではなく、客観的な数値データをもとに売上向上の施策を考えられるようになります。

担当講師

経営コンサルタントとして、多店舗展開支援、F C 本部展開支援、商圈調査、エリアマーケティング支援、店舗開業支援など、直接マネジメントと間接マネジメントの両面の経験を持つ講師がご担当します。

研修費用

●カスタマイズ ▶ 120,000 円～（税別）

カリキュラム例

オリエンテーション

研修目的・自己紹介

店舗の売上の要素とは？

現状とゴールイメージ

数値分析の考え方

販売行動を科学する数値分析

数値から見える販売行動とは？

数値分析の実践と実行計画の進め方

研修まとめ

質疑応答

職種別・接客・販売業

職種

接客・販売業

店長面談

（課題解決のための個別面談）

カスタ
マイズ

期 間

1 時間

NO.66

目的効果

接客・販売業においてお店の実績を左右するのが店長であることは言わずもがなですが、ただ店長対象の集合研修を行っても行動変容することは簡単ではありません。

本支援では、第三者である講師が店長と面談し認識いただくべき情報の伝達と、店長の考えや悩みの吸い上げを行い店長の意向も汲みながら行動変容するよう指導します。

担当講師

一般企業から官公庁まで幅広い業種での指導実績を持ち、時代のニーズと各企業の現状を踏まえた実践的な講義内容と厳しくも温かいメリハリのある指導で、各企業の人事担当者、受講者より高い評価を得ている講師がご担当します。

研修費用

●カスタマイズ ▶ 10,000 円～（税別）
（1 店舗あたり）

カリキュラム例

管理職との 1 対 1 の面談を行い、調査結果から、今後の取り組みから何をどこまで伸ばせるかをコミットしていただきます。

この面談を定期的実施することで、継続的に結果に対しての姿勢・対策を確認し、是正していきます。

職種

接客・販売業

ロープレ大会 企画・運営

カスタ
マイズ

期 間

半日間

NO.67

目的効果

商業施設全体の CS 向上に向けて、各店で感動サービスの提供を目指した改善活動の一環としての、ロープレイング大会の実施いたします。

▶ 以下のような効果を狙って実施いたします。

- ① 店舗で接客力アップのためのトレーニングや指導が活発におこなわれる
- ② 店舗全体の接客販売力が強化される
- ③ 商業施設で働く仲間として、一体感が生まれる

担当講師

商業施設のコンサルティングを専門とする講師がご担当します。

研修費用

●企画料・運営費 ▶ 150,000 円～（税別）
（1 店舗あたり）

カリキュラム例

【出場者向け】

CS 接客ロープレイング事前研修

- ・ロープレ大会の目的と審査ポイント
- ・お客様の気持ちと状況に合わせた販売ステップの確認
- ・印象度と好感度アップのためのポイント
- ・ロープレの実践

CS 接客ロープレイング大会（予選会）※1 人目出場

CS 接客ロープレイング大会（決勝大会）※2 人目出場

優秀店舗の表彰（業種ごと）

職種別・接客・販売業

職種

接客・販売業

店舗開発担当者向け

カスタ
マイズ

期 間

2 日間

人 数

24 名

NO.68

目的効果

テナントや代理店に対して、間接的なマネジメントによって数値・取り組みが変化するというのが実情ですが担当者のレベルにより数値が大きく変化します。

取引条件ありきではなく、いかに関係を維持し、継続的に情報を提供するかによって、大きくテナントや代理店の取組み度合いは変わります。

本研修ではテナントや代理の状態を見極め、どのように関わることがよいかについて学びます。

担当講師

経営コンサルタントとして、多店舗展開支援、F C 本部展開支援、商圈調査、エリアマーケティング支援、店舗開業支援など、直接マネジメントと間接マネジメントの両面の経験を持つ講師がご担当します。

研修費用

●カスタマイズ ▶ 600,000 円～（税別）

カリキュラム例

●オリエンテーション

●なぜ担当者毎で数値が変わるのか？ 2：6：2 の法則を知る。

●数値改善を図る 3 つの秘訣

●間接マネジメントに重要な 3 つの要素

- ・動機付け・論理的根拠・具体的な改善策の提案・現状分析
- ・徹底的な検証とフィードバック・なぜ提案した内容が実践されないのか？

●訪問の目的は何か？

●担当店の担当者としての目標を設定する。

●問題点解決の視点を学ぶ①

- ・課題の抽出する明日からすぐ使えるツール

●問題点解決の視点を学ぶ②

- ・改善方策を立案する明日からすぐ使えるツール

●年齢と経験の壁、業界・知識の壁の乗り越え方

●1 日目研修まとめ

●提案シナリオを考える

- ・提案のシナリオ《結論⇒理由⇒論理的根拠》
- ・課題解決に応じたシナリオの実例

●自らの仕事の仕方を見直す

●効果的な訪問計画、日、週、月間の立案方法

●担当者間の情報共有の重要性

●コンサルティング訪問にあたり事前準備が仕事の 8 割 !! 必要な理由

●コンサルティングコミュニケーションの注意点

●店長タイプ別ケーススタディを通じてコンサルティングの演習

●研修まとめ

1
日
目2
日
目

職種

営業

ソリューション営業基礎

カスタマイズ

期間

2日間

人数

16名

NO.69

目的効果

新規開拓ソリューション営業スキル習得のために、顧客の目線に立った新規開拓営業の基本活動プロセス

(導入⇒質問⇒提案⇒クロージング⇒フォロー)を再認識し、提案営業の基礎を徹底的に身につけます。

また、ロールプレイングを実践し、多面的にフィードバックを行うこと、他者のロールプレイングを見ることで、自分の強み・弱みを客観的に把握していただきます。

担当講師

企業ビジョンや目標、現場課題から教育設計までおこない、問題解決型の教育研修を行う講師がご担当します。

研修費用

●カスタマイズ ▶ 700,000 円～（税別）

カリキュラム例

1
日
目

お客さまづくりの基本とは？

- 1) 営業という仕事の楽しさを知る 2) 営業マナーの7つの基本動作とは
3) お客さま指向とは何か？

アプローチの仕方

- ・お客さまの心を開かせるコツ ・訪問前の準備とアプローチのスキル

ヒアリングスキルとは

- ・顧客ニーズとは何か？個人ニーズと法人ニーズ・顧客と同じレベルでニーズを把握するとは

説得および感動させるスキルとは

- ・説得および感動させるタイミング・説得および感動の3原則とは

決断および行動をうながすスキルとは

- ・顧客との良好な関係を維持するためのコツ ・決断および行動をうながすタイミングと態度

2
日
目

前日までの振り返り

- ・商談に必要な3つのスキルとは ・個人営業と法人営業との違い

顧客の抵抗への対処スキル

- ・顧客の抵抗と不安とは？・商談プロセスにおける顧客の抵抗場面とその理由

商談プロセスとは何か？

- ・商談プロセスとは ・商談プロセスとA I D A Sの関係づけ・顧客の購買心理について

マイケースでのロールプレイ

- 3つの抵抗場面を想定する ■ロールプレイ……マイケースの抵抗場面に対処する

まとめ

- 商談に必要な3つのスキル、商談のステップアップを図る

職種別・営業

職種

営業

営業だからこそ絶対に知っておきたい、現場で使えるマーケティング

オープン

カスタマイズ

期間

1日間

人数

24名

NO.70

目的効果

本研修ではビジネスにおいて必要最低限知っておいていただきたいマーケティング知識（4P・SWOT）を身につけ、競合他社と対峙した際にどのような価値を提供することでお客様に選んでいただくかについて、考えていただきます。

日々の営業活動で活かされるよう個人ワークとグループワークを行い考える力を養います。

担当講師

世の会社のマーケティング力／ブランド力アップ支援から営業時代の知見と経験を生かし、クライアントに対しマーケティング面での改善指導を行う講師がご担当します。

研修費用

- カスタマイズ ▶ 350,000 円～（税別）
●オープン ▶ 23,000 円（税別）/ 1名

※回数券をご利用の方は15,000 円（税別）/1名に割引いたします。

カリキュラム例

オリエンテーション

マーケティングとは何か～営業との違い～

実習「売れないボールペンを売れっ子にするには？」

マーケティングの基本～4Pって何～

マーケティング計画立案の順番

価値提案が勝負を決める

ユーザーベネフィットとは

マーケティングリサーチについて

マーケティング成功事例解説

まとめ

職種

営業

ディベート

カスタ
マイズ

期 間

1 日間

人 数

16 名

NO.71

目的効果

事前に準備し、ディベート（商品・他社比較ディベート）を行うことで商品、顧客、他社、他商品との違いを知り、いかに自社とつきあうリットがあるかについてストーリーを描く力、知的筋力を強化します。

▶ディベート研修で鍛えられる“知的筋力”

- ・客観的分析力・論理的思考力・プレゼンテーション（発表）能力
- ・質問能力・情報収集能力・問題発見・問題解決能力・交渉力
- ・タイムマネジメント

担当講師

企業ビジョンや目標、現場課題から教育設計までおこない、問題解決型の教育研修を行う講師がご担当します。

研修費用

●カスタマイズ ▶ 350,000 円～（税別）

カリキュラム例

オリエンテーション

マーケティングとは何か～営業との違い～

- ・ディベートとは何か
- ・ディベートのプロセス

ディベートの準備編

- ディベート準備シート作成①・論題の分析
- ・資料データの分析
- ディベート準備シート作成②・論理構築模造紙の作成作業
- 討論会の準備作業（反対尋問の作成、予行演習）

ディベート模擬試合編

- ディベート①～試合反省及び再修正の準備～
- ディベート②～試合反省及び再修正の準備～

まとめ

職種

営業

営業マネジメント

カスタ
マイズ

期 間

1 日間

人 数

24 名

NO.72

目的効果

本研修では営業部門管理職として、プレイングマネージャーであるものの、営業メンバーの人材育成について学び、個としてだけでなく組織として大きな成果をあげることにについて学びます。

担当講師

風土改革コンサルティング・研修体系の構築、研修プログラムの開発・提案までを専門分野とする講師が基本原則から、実践的な演習まで、分かりやすくご支援できる講師がご担当します。

研修費用

●カスタマイズ ▶ 350,000 円～（税別）

カリキュラム例

オリエンテーション

- ・アイスブレイク 及び研修目的と主旨説明

ビジョン、目標の必要性

- ・ビジョンや、ゴール、目標はなぜ必要なのか
- ・現状に必死な人（会社）とゴールをみている人（会社）の差

経営理念と業務の一貫性が継続した組織発展につながる

- ・「理念」「価値観」「使命」「ビジョン」「目標」を整理する
- ・「経営理念」、「企業価値観」と「業務」の関係性

目標設定とブレークダウンの秘訣

- ・今期の業績目標はどうやって作るのか

成功する管理とフィードバックのポイント

- ・達成か未達かの状況把握だけでは管理とは言えない
- ・部下に行動修正を求めるアプローチトーク

部下の行動を変容を促すコミュニケーション&指導

- ・成果の出ていない部下を責めても変わらない
- ・面談レコーディング、自身の指導、コミュニケーションをどう変える

研修のまとめ（気づいたこと、学んだことの明確化と共有）

- ・職場に戻ってから実践することの宣言

目的効果

顧客のパートナーとなるためには顧客のことを知り尽くすことが必要不可欠であり、経営課題を分析する能力（5 C 分析）が求められます。

顧客の課題を仮説で描き、顧客と深いコミュニケーションができるように、フレームワーク活用による情報収集テクニック（3 C、5 F、4 P など）や、インターネットによる 5 C 分析の方法を習得し、顧客の業務プロセスを知り尽くす手法を学んでいただきます。

担当講師

経営コンサルティングから人材育成まで幅広く、業種を問わず 50 社以上の実績をもつ講師がご担当します。

研修費用

●カスタマイズ ▶ 350,000 円～（税別）

カリキュラム例

商品よりもサービスが競争のカギとなる

- ・サービスサイエンスとは何か？
- ・顧客満足度の高い会社が成功する理由
- ・CS、ES、PSとは？

顧客を知り尽くす

- ・顧客のパートナーとなるためには、顧客のことを知り尽くすことが必要不可欠であり
- ・経営課題を分析する能力が求められる（5 C 分析）
- ・顧客の課題を仮説で描き、顧客と深いコミュニケーションをする

情報収集と分析方法について

- ・フレームワーク活用による情報収集テクニック（3 C、5 F、4 P など）
- ・インターネットによる 5 C 分析の方法を解説する
- ・顧客の業務プロセスを知り尽くす

演習：法人に対する提案営業を実施する（5C 分析）
～「〇〇商会」を攻略する～

- ・顧客市場をマーケティングし、顧客の課題を深く知る
- ・パートナーとしての認知と WIN-WIN となる価値提案を継続する
- ・プレゼンテーションし、メンバーがフィードバックする

まとめ・質疑応答

- ・活動計画書の作成（問題解決へのアプローチ、現地・現物によるリサーチ）
- ・調査の実施（重要顧客へのヒアリング及び業務プロセスを見る）

職種

コールセンター

オペレーター基礎

カスタマイズ

期 間

半日間

人 数

16 名

NO.74

目的効果

企業におけるコールセンターの重要性を認識し、サービスのフロントラインである自覚を醸成するために以下の 3 点を習得していただきます。

- ① お客さまとのコミュニケーションを促進する声・話し方を習得する。
- ② 基本トークのポイントを習得する。
- ③ クレームの初期対応のポイントを理解する

担当講師

コールセンターの研修に多くの実績がある講師がご担当します。

研修費用

●カスタマイズ ▶ 200,000 円～（税別）

カリキュラム例

オリエンテーション

- ・研修目的と流れ / ルール / 自己紹介
- ・コールセンターで仕事をする私たちの役割の重要性を理解する
- ・なぜ CS が必要なのかを理解する
- ・自分の電話応対を確認する

電話のマナーと感じが良い言葉づかい

- ・対面と電話との違い
- ・私たちに必要な能力
- ・電話応対のマナー 3 原則
- ・礼儀正しい言葉づかいと感じが良い表現
- ・使ってはいけない表現

気持ちを伝えるトークスキル向上

- ・お客さまに感じ良く届く声
- ・お客さまに正しく伝わる発音
- ・お客さまとのコミュニケーションを高める 5 つの表現力
- ・バリエーション豊かなあいづち
- ・復唱（繰り返し）する
- ・質問（引き出し）する

クレーム対応の心構えとポイント

- ・クレーム対応の重要性
- ・クレームと苦情の違い
- ・二次クレームが起きる原因
- ・クレーム対応の流れとポイント

学びを活かす

- ・今の自分の対応の改善点を考え、お客さま対応のシナリオを作成する
- ・シナリオをもとにお客さま対応ロールプレイング

職種

コールセンター

スーパーバイザー・リーダー養成

カスタマイズ

期 間

半日間

人 数

16 名

NO.75

目的効果

本研修では CS（顧客満足）を理解し、電話の向こうにいらっしゃるお客さまを第一に考える真髄を踏まえ、直接お客さまから頂いた電話で企業イメージを向上させるスキルや対応方法を習得します。

スーパーバイザーとしての役割とリーダーシップを理解し、オペレーション管理と品質向上のスキルを習得します。トークスクリプト作成スキルやモニタリングスキルを習得し、具体的な数値効果を基に、オペレーターの育成・指導スキルを習得します。

担当講師

コールセンターの研修に多くの実績がある講師がご担当します。

研修費用

●カスタマイズ ▶ 200,000 円～（税別）

カリキュラム例

スーパーバイザーの役割と責任

- ・現代のコールビジネス市場とは
- ・スーパーバイザーに求められる役割・能力・スキル
- ・個人情報保護法を踏まえた対応とは

コールセンターの品質管理と向上

- ・音声表現とボイストレーニング（発声・発音）
- ・伝え方、聴き方、表現方法の育成と指導
- ・サービスの効率化と生産性
- ・モニタリングの必要性和効果

センターの運営のリーダーシップ

- ・自己のリーダーシップの現状を知る
- ・リーダーシップの 3 要素
- ・私たちが発揮すべきリーダーシップ
- ・目的・目標の重要性

自己把握

- ・自分のパーソナリティを知る
- ・コミュニケーターへの関わり方の傾向を知る
- ・リーダーとしての自己変革課題の明確化
- ・接し方トレーニング

育成のための適切な指導方法の選択

- ・育成のための 4 つの方法とは
- ・コミュニケーターのキャリアや状況に合わせた
- ・育成方法の選択
- ・相手が嬉しいメッセージとは
- ・育成の場面での対話の流れ
- ・指導の実践

職種

コールセンター

アウトバウンドスキルアップ

カスタマイズ

期間

半日間

人数

16名

NO.76

目的効果

お客さまとコミュニケーションを図ることを目指した、トークシナリオを実践的に作成し、トークスキルを向上します。

効果として、セールスへの苦手意識を払拭しますので、これまで以上に自信をもってアウトバウンドに取り組めるようになります。

担当講師

コールセンターの研修に多くの実績がある講師がご担当します。

研修費用

●カスタマイズ ▶ 200,000 円～（税別）

カリキュラム例

アウトバウンドの必要性

- ・ 私たちを取り巻く環境の変化
- ・ 私たちへの期待

セールストークを磨く

- ・ セールスはコミュニケーション
- ・ セールストーク組み立ての基本
- ・ 質問のスキル
- ・ 魅力的なセールストーク
- ・ お客さまの断り文句への対応
- ・ お客さまを誘導するクロージングのかけ方とタイミング
- ・ トークシナリオ作成（見直し）

トークスキルを向上する

- ・ アウトバウンドは名乗りとあいさつの 15 秒で決まる
- ・ 興味がないお客さまに届く声のための発声、発音トレーニング
- ・ お客さまに受け入れられ思わず話を聞いてしまうトークとは商品の良さが伝わる話し方のポイント
- ・ お客さまの意見を引き出す聴き方
- ・ お客さまの状況を察する配慮ある応対

アウトバウンド実践

- ・ トークシナリオを使ってトーク実践
- ・ 応対発表、フィードバック

職種

コールセンター

モニタリングフィードバック

カスタマイズ

期間

半日間

人数

16名

NO.77

目的効果

モニタリングの必要性と効果を学び、お客さま満足に向けて継続的な改善活動を実施することにつなげます。

応対品質を管理（マネジメント）するため、マネジメントサイクル PDCA を習得します。

担当講師

コールセンターの研修に多くの実績がある講師がご担当します。

研修費用

●カスタマイズ ▶ 200,000 円～（税別）

カリキュラム例

コールセンターの品質向上のために

- ・ コールセンターの役割とリーダーに求められる役割
- ・ 品質管理の 3 つのポイント

応対品質向上のためのモニタリング

- ・ テレフォンスキルアセスメントの必要性と効果
- ・ 数値評価の重要性
- ・ コミュニケーター育成のためのリーダーシップ

モニタリングスキル向上

- ・ モニタリングの種類と特徴
- ・ モニタリング実施手順
- ・ 電話応対スキルの構成要素
- ・ チェックシートを基にモニタリングの実践
- ・ モニタリングチェックシート作成のポイント
- ・ 講師より評価基準アドバイス

フィードバックスキル向上

- ・ O・J・T の考え方
- ・ 育成指導のための 3 つのコミュニケーション方法
- ・ スキル継承のためのティーチングの仕方
- ・ CM の能力とやる気を引き出すコーチングの仕方
- ・ フィードバック実践ロールプレイング

職種

コールセンター

クレーム苦情対応力

カスタマイズ

期間

半日間

人数

16名

NO.78

目的効果

“ 不満を言ってくださるお客さま ” への対応方法を学びます。

お客さまが納得する クレーム対応を行うことができれば、

クレームの真の原因を知ることができ、 残りの 96% に対する顧客離れ防止策をとることができます。

そのために、 クレーム・苦情に対する苦手意識や嫌悪感を取り除き、前向きに積極的に応対できる人づくりを目指します。

事例研究や実習を通して、 実践的な応対を身につけます。

担当講師

コールセンターの研修に多くの実績がある講師がご担当します。

研修費用

●カスタマイズ ▶ 200,000 円～（税別）

カリキュラム例

オリエンテーション

お客さま満足のために

- ・なぜクレーム対応が重要か？ CS と業績
- ・“ お客さま満足 ” と “ お客さま第一主義 ” の違い ～クレーマーはお客さまか？～

クレーム対応を正しく認識する

- ・事例研究
- ・クレーム発生原因の理解
- ・お客さま心理の理解
- ・二次クレームを防ぐ方法

クレーム対応の基本

- ・クレームで心がけること
- ・お客さまの気持ちを変える方法
- ・基本的対応フロー
- ・クレーム対応の御法度

コミュニケーションスキル向上

- ・電話対応スキルアップ
- ・聴くスキル、話すスキルの向上

実例から学ぶクレーム対応の実践

- ・クレーム事例研究
- ・お客さまが満足する応対
- ・事例発表
- ・講師フィードバック

職種

コールセンター

信頼を勝ち得る話し方

オープン

カスタマイズ

期間

半日間

人数

16名

NO.79

目的効果

対面によるコミュニケーションには、言葉だけで判断されないことが多々あります。本研修では LAB プロファイルという考え方にに基づき、講義と演習・ペアワークを行い、「伝えるべきことを正確に伝える」ように話す力、相手の言葉にならない感情を態度や表情から汲み取る力を学び、コミュニケーションをより円滑に進め、皆さまを信頼を得られる人材へと導きます。

担当講師

レポーター・パーソナリティとして培った “ 分かりやすく人へ伝える力 ” を生かして、「声」「話し方・聞き方」「ほめ方・叱り方」「コミュニケーション」「ボディランゲージ」「ビジネスマナー」などをテーマに研修を行っている講師がご担当します。

研修費用

- カスタマイズ ▶ 200,000 円～（税別）
- オープン ▶ 15,000 円（税別）/ 1 名

カリキュラム例

コミュニケーションとは

- ・コミュニケーションに必要な力とは？
- ・なぜ、それを学ぶ必要があるのか？
- ・自己紹介

正しい姿勢・発声と滑舌

- ・相手に安心感を与える正しい立ち姿勢と座り姿勢とは？
- ・ビジネスシーンにおいて良い声とは？
- ・説得力を持つビジネスに有利な声とは？

言語パターンを知る

- ・LAB プロファイルで知る “ 自分の「言葉のパターン」 ”
- ※LAB プロファイルとは、特にヨーロッパやカナダの企業や団体で好んで使われるコミュニケーション技法です。

伝わる話には「型」がある

- ・わかりやすい話の「型」を学ぶ。

表情と仕草から感情を読み取る

- ・表情やボディランゲージを学び、ご自身の感情が表に漏れ出ないようにコントロールする。

聴く力と質問力

- ・ダイレクトな質問の前に挟むクッション言葉、正しい言葉遣いや表現力も改めて学ぶ。

目的効果

講師達は、誰もが認めるその道のプロです。
挑戦と失敗を重ね、新しい道を切り開いてきたばかりです。一人一人に異なる信念があります。そんなプロフェッショナル達が、自ら試行錯誤し、見いだしたノウハウを凝縮し、お伝えする講演会のご支援が可能です。

派遣費用

●カスタマイズ ▶ 300,000 円～（税別）

テーマ・有名講師 一覧

「妥協のないサービス」

安孫子 薫
東京ディズニーランド・シー 元運営部長・カスタマーディアル部長

「ホスピタリティ人材の育成」

目黒勝道
元スターバックスコーヒージャパン組織・人材開発部マネージャー

「リードするという人材教育」

折戸裕子
ドコモショップ元全国研修総括責任者

「店長の駆け込み寺」

植竹 剛
元ダメ店長

他、多数の有名講師のご紹介が可能です。

コンサルティングで支援

● 人事ご担当者様ご支援

- ◆ 人事制度策定
- ◆ 教育体系のつくり方支援
- ◆ 企業内インストラクター養成
- ◆ 研修事務局代行
- ◆ 行動習慣化プログラム
- ◆ マニュアル作成（テキストマニュアル・動画マニュアル）
- ◆ 人材紹介・人材派遣

● 調査

- ◆ CS 調査
- ◆ ES 調査
- ◆ 座談会マーケティング

● Web 広告コンサルティング

● 販路開拓・出店計画 コンサルティング

● 認証取得 支援

- ◆ ISO27001・9001・14001
- ◆ プライバシーマーク

● 労務支援（給与計算）

● 税務支援

階層別 - 管理監督者向け

階層別 - 一般向け

課題別 - 21 世紀型スキル

課題別 - 経営テーマ

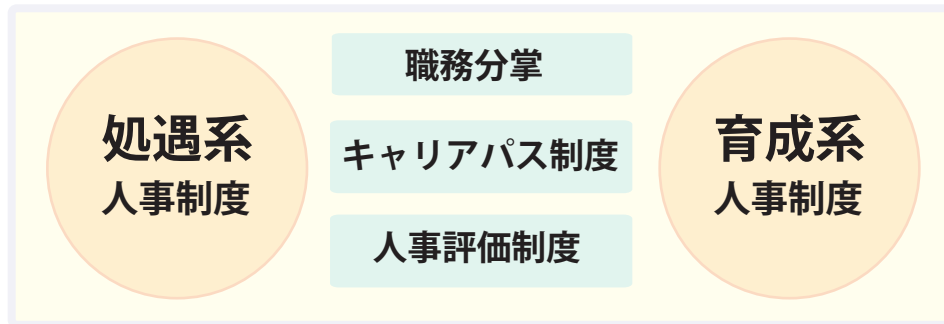
職種別研修

コンサルティング支援

各種ご案内

◆ 人事制度とは

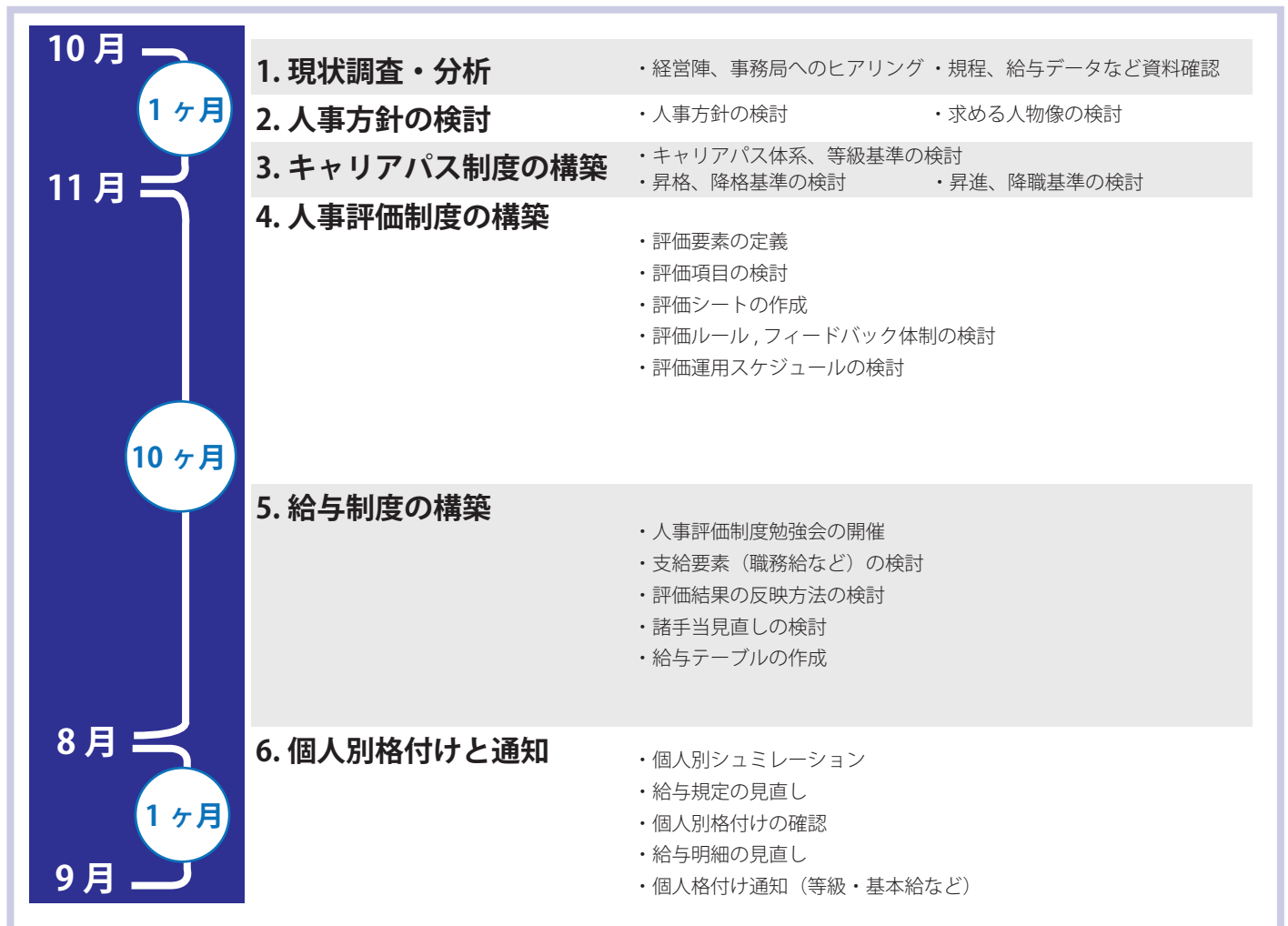
人事制度の体系は、職務分掌とキャリアパス制度、人事評価制度を中心とし、処遇系人事制度と育成系人事制度から成り立ちます。



当社では、人事制度の見直しから構築まで、幅広くご支援をさせていただきます。

◆ 人事制度リニューアルご支援 導入例

従業員数 350 名様の企業の人事制度リニューアルご支援（1 年間）での事例をベースに作成。



◆ 導入費用

コンサルティング 1 工数 2 時間として

- | | |
|-------------|--------------------------|
| ① コンサルティング型 | 7,000,000 円（税別）（42 工数） |
| ② アドバイザリー型 | 3,000,000 円（税別）（16.5 工数） |

※コンサルティング型は資料、マニュアル、規程等の作成・提供を中心に進め、アドバイザリー型はアドバイザーとしてミーティング参加を主とします。

◆ 教育体系構築の到達目標

教育体系構築の到達目標は以下の4つの状態になることです。

① 人材育成方針が**明らかになっている**。

人材育成方針とは、自社にとっての“育成”の意義や自社の育成に対する基本的な考え方やスタンス

② 期待人材像が**共有されている**。

期待人材像とは、職掌や責任・権限などのセグメントごとに定義された求められる役割機能・能力要件などで、組織構成員に共有・イメージ可能なもの

③ 様々な育成施策が、**整理、体系化され実行の優先順位などが決まっている**。

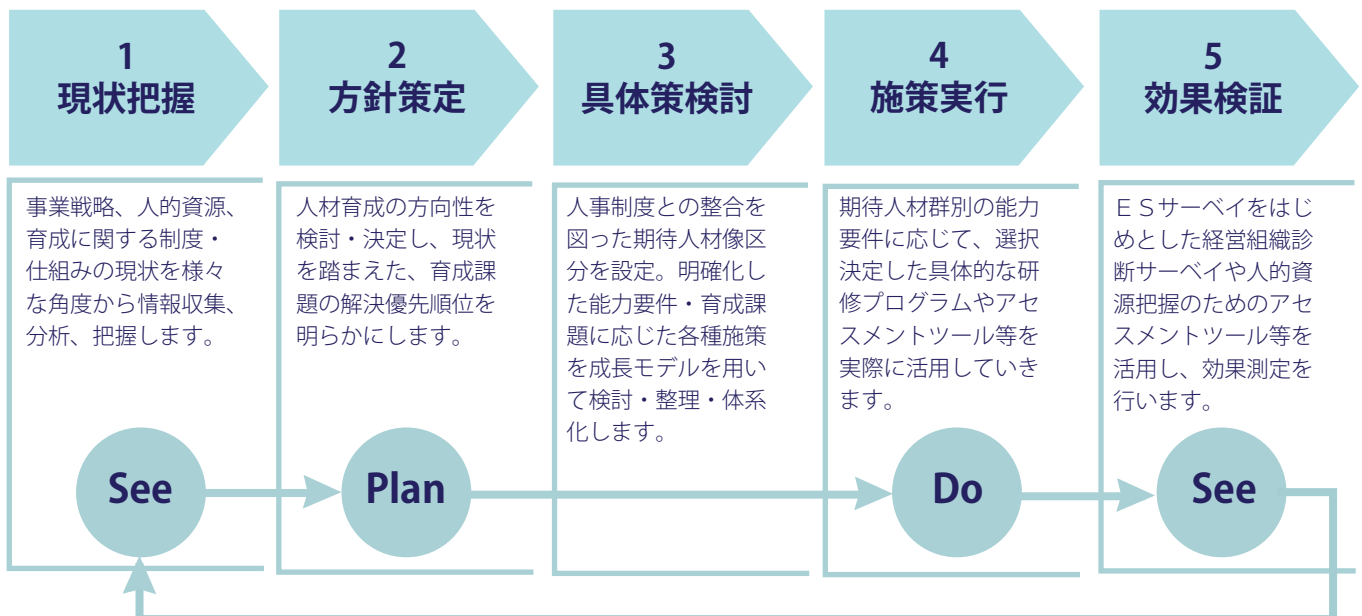
育成施策とは、自社の育成方針・期待人材像に基づいて考えられた教育研修にとどまらない。

各種のHRM施策（評価・異動・コミュニケーション施策など）も指す。

④ 育成施策が、**具体化されPDSサイクルに入っている**。

セグメントごとの期待人材像に必要な能力要件などが明示され、対応する研修プログラムなどの具体策が計画・実施され、効果検証のサイクルが回っている状態

◆ 教育体系構築の流れ



◆ 導入費用

コンサルティング 1 工数 2 時間として

コンサルティング型 250,000 円 (税別) (5 工数)

※アドバイザーとしてミーティング参加を主とします。

◆ 実技演習重視のカリキュラム・少数密着指導にて指導講師に養成します。

1. 受講生を**あきさせない**講義指導法を身につける。

2. レッスンプラン作成を通じて、**研修全体の組み立て方**を学ぶ。

3. 自信を持って、研修を担当する**実力**を身につける。

自らの役割を認識し、**組織と人財のパイプ役**として経営に参画しているという明確な意識をもった**教育担当リーダー・見本となるインストラクターの育成**を目指します。

◆ カリキュラム（2日間）

1. 自己再発見 2. 目標設定

- ・現在の〔知識〕〔技術〕〔態度〕レベルチェック
- ・私の現状と今後の課題

3. インストラクション技術

- ・組織から期待されていること
- ・カリキュラムの組み立て方と進め方及びレッスンプランの立て方

4. インストラクション・現場指導の実践〔Ⅰ〕

- ・発表と振り返り

5. 研修・指導をすすめるための技術と工夫

- ・指導態度の振り返り ・環境整備 ・質問の活かし方
- ・個性の活かし方 ・コメント、アドバイスのし方

6. インストラクションの実践〔Ⅱ〕

- ・ロールプレイング → 発表と振り返り ツールの使い方 他

7. まとめ

- ・受講者から共感を得られるインストラクターへ

◆ 研修費用

オープンセミナー（2日間） 90,000 円 / 1 名（税別）

◆ 以下のようなことでお困りではないですか？

- ・研修と採用を兼務していて、忙しい。
- ・講師や会場の手配から当日の運営まで一式お願いしたい。
- ・日々の会議室レイアウト変更作業だけ行ってほしい。
- ・研修当日の運営だけ手伝ってほしい。
- ・全国規模の研修運営を総合的に対応してほしい。

◆ 多種多様な研修事務局サポートサービス

① 研修内容についてお打ち合わせ

- ・対象者、日程、会場、研修内容等

② 研修会場手配・調整（全国対応可）

- ・研修会場（社内・社外・ホテル・会議室）の手配・誘導看板等・案内掲示物確認
- ・備品、機材確認・書類申請

③ 受講者連絡窓口業務

- ・研修情報案内配信・事前課題の連絡、回収、集計・事前案内（アクセス、宿泊情報等）

④ 講師連絡

- ・テキスト、PC データ管理・機材、教材確認・レイアウト確認・講義料お支払い

⑤ 資料・備品準備、ケータリング、交通手配

- ・資料、アンケート作成・席札、名札等作成・使用備品準備・食事、軽食、ドリンク手配
- ・バス等交通宿泊手配

⑥ 研修施設連絡・管理

- ・受講者リスト共有・食事、宿泊手配・施設使用ルール確認

⑦ 研修当日運営

- ・会場準備・資料配布 ・受付、会場誘導・アンケート回収・現状復帰

⑧ 事後業務

- ・アンケート入力・受講者情報管理・システム入力・報告書作成

◆ 研修支援事務局代行のサービス特長

弊社では、研修コンテンツの手配、講師選定・派遣、会場の手配だけでなく、人材開発・研修に関わる全ての業務を **ご要望に合わせてサービス提供することが可能です。**
それらは、これまでの人事業務受託で培ったノウハウをベストプラクティスとして標準化したものであり、**先進的な人事機能を安価でご利用頂けます。**

◆ 導入費用

1 日 7 時間研修・講師 1 名・受講者 20 名として 20,000 円（税別）

研修事務局サポート（会場、昼食、テキスト準備品手配と会場設営撤去を含みます。）

◆ 行動習慣化プログラムについて

全ての教育や研修の本来の目的は、受講者の「職場での実践」・「行動変容」かと思います。研修をやりっぱなしにするのではなく、実際の職場で「行動変容をコミットする仕組み」への転換が必要ではないでしょうか。

本ご支援では、行動変容のメソッドの理解と、行動変容を実現するためのITツールについて活用方法を理解いただき、研修後の行動が変容することをご支援致します。

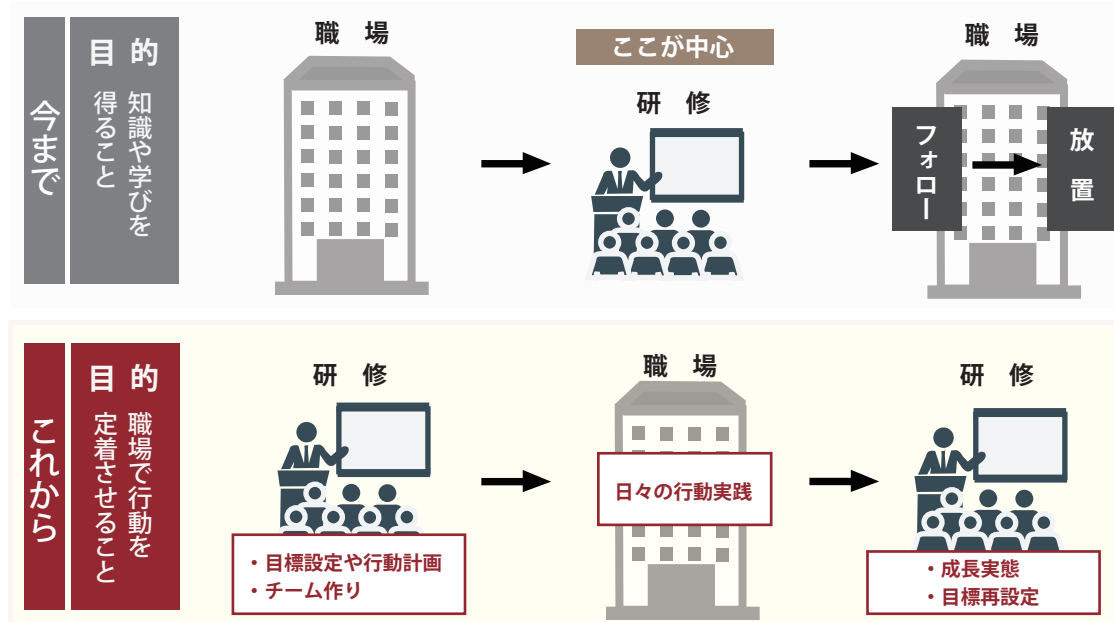
◆ 期間

3ヶ月～1年間

◆ ご支援内容

- | | |
|---------------------|-------------------------|
| 1 研修がやりっぱなしになる9つの理由 | 5 行動習慣化メソッド「PDCFA サイクル」 |
| 2 教育効果測定的基础 | 6 フォローの生産性を上げるには |
| 3 現場を巻き込むためには | 7 成長カルテを作ろう |
| 4 揺らぎのない目標設定手法 | 8 現場での活用事例共有 |

◆ イメージ図



◆ 導入費用

受講者 20 名 × 3 か月間利用として

410,000 円（税別）（1 ヶ月あたり約 140,000 円）

※プログラム費、テキスト、IT システム利用料を含みます。

◆ 社内マニュアルについて

社内で活用するマニュアル作成をご支援致します。

紙で印刷し使用するだけでなく、社内共有サイト内のデータ開示を想定したマニュアルデータ作成や、社内のハイパフォーマーの言葉や行動をマニュアル化する『動画マニュアル』の作成もご支援が可能です。

◆ 期間

3ヶ月～1年間

◆ ご支援の流れ



マニュアルを活用し、「誰」に、「何」を、「どう」してもらいたいのか、
そのために、どんなマニュアルが必要なのかを決定します。

◆ 社内マニュアルの種類

1. テキストマニュアル

マニュアルブックを活用することで業務の棚卸し・整備につながるため、標準化・効率化につながります。また、ミスの発見等、リスクマネジメントを強化することができます。

2. 動画マニュアル

マニュアル動画を活用することで短時間のうちに膨大な情報を伝えることができ、作業、操作の統一化をすることで、学習のバラツキがなくなり、業務自体の効率化が上がります。

○テキスト・動画マニュアルの活用メリット

- ・業務品質のバラツキの防止
- ・業務処理の効率化
- ・リスクの回避

◆ 導入費用

- ① テキストマニュアル作成 600,000 円（税別）（30 ページテキスト）
- ② 動画マニュアル作成 600,000 円（税別）（30 分動画教材）

正社員

有料職業紹介

採用する人材が決定するまでの事前費用などは一切掛かりません。
紹介された人材の採用が決定した際に、紹介手数料が発生する仕組みとなっております。
入社した人材が一定期間内に退職してしまった場合は紹介手数料の一部が返金されます。 ※1ヶ月未満全額返金

料金システム

採用決定者の諸手当
(賞与含)を含んだ

▶ **想定年収 × 30%**

紹介予定派遣

企業と人材の双方が、派遣期間中（最長6ヵ月間）にお互いの適性をしっかりと見極めることができる人材派遣と、人材紹介のメリットを活かした画期的なシステムです。

オフィス

即戦力としての長期的な派遣、産休、介護休などの期間限定の代替要員など、ニーズに合わせた人材派遣のご提供を致します。

派遣

ユニット派遣

繁忙期人材サポート

「リーダー+複数名のスタッフ」で構成し、繁忙期などスポット的に人材パワーの強化を図ります。

効果

- スタンバイ要員を入れることで急な欠勤による**欠員を回避**
- チームマネジメントにより、**定着率の安定+業務効率 UP**

売上増が期待できる繁忙期、業務過多になる部署

- ✓ 受注対応やデータ入力に社員が時間を取られている。
- ✓ 希望する人材がなかなか集まらない、採用したが長続きしない。
- ✓ 年末調整、新人採用時等で通常業務に手が回らない。
- ✓ 業務が多忙で、採用に手間をかけられない。

事務代行サービス

時期・業務量に応じた運用体制で無駄を減らしコスト削減や業務管理の手間をなくします。
スタッフの採用・教育から運用管理まで一括対応し御社の業務管理にかかる負担を大幅に減らします。

対応分野

- ・経理業務（給与計算、仕分入力、請求書関連業務）
- ・データ入力（受発注処理、申込書処理、勤怠集計）
- ・受付（コンシェルジュ、総合案内、予約管理）

請

負

在宅・テレワーク

データ入力などの業務を弊社スタッフが在宅で行います。スタッフの交通費や会社のスペースペーパーレス化など、社内経費削減に繋がります。

単発

1日単位でご紹介いたします。

- ・イベント司会、受付 ・接客、案内 ・WEBの更新作業
- ・アンケート集計作業 ・軽作業（ピッキング、封入作業）
- ・市場調査（ミステリーショッパー、調査員との意見交換会）

医療

医師協同組合指定店

福岡医師協同組合の指定店として医療現場に欠かせないスタッフをご紹介します。

職種

- ・医療事務 ・調剤事務 ・介護事務
- ・医療事務作業補助 ・診療情報管理士
- ・管理栄養士 ・看護助手



MS&Consulting

との連携によるご支援

ES

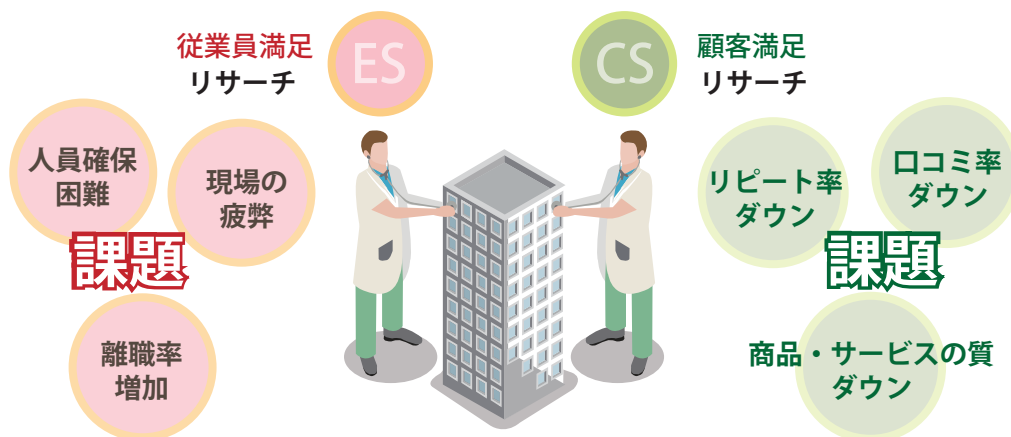
従業員満足 | リサーチ

従業員満足度調査「ES 診断」を定期的に行い
会社・組織・人材の現状を知ることが大切です。

CS

顧客満足 | リサーチ

国内最大 48 万人の覆面調査モニターパネルによる
顧客満足度調査「ミステリーショッピングリサーチ」
の他ニーズに応じてさまざまな調査を実施することができます。



組織を「お客様目線 (CS 調査)」「スタッフ目線 (ES 診断)」で
客観的に確認することで**真の課題**が見つかります。

ES・CS 診断導入の 3 つのメリット

1 | ビッグデータからわかる
本当の課題

◆ サービス業最多 ES/CS データの保有

ES 調査年間データ ※1 CS 調査年間データ ※2 モニター数国内最多 ※3 年間取引社数 ※4

24.1 万件 **23.5** 万件 **48** 万人 **1,150** 社

※1：日本国内で覆面調査を実施している上場企業の公表値との比較（2017 年 3 月末時点）

※2：2018 年 4 月 1 日～3 月末日

※3：2019 年 3 月末時点

※4：2018 年 4 月 1 日～3 月末日

2 | サービス業界に特化した
設問とアウトプット

◆ ソリューション導入企業

3 | 改善案とレコメンド機能と
課題提出

※一部抜粋 右記 HP (<https://www.msandc.co.jp/>) にてその他、多くの企業様のご導入
ご活用例を紹介しています。

料金プラン

※詳細につきましてはお問い合わせください。

基本料金		導入例	20 店舗の場合	
CS 調査	・診断実施料：12,000 円 (1 店舗・1 回) ・サービス利用料：飲食費・購入費等	CS 調査	・診断実施料：480,000 円 (20 店舗・年 2 回) ・サービス利用料：飲食費・購入費等	小計 480,000 円 (税別)
ES 調査	・診断実施料：15,000 円 (1 組織・1 回) ※CS 調査 ご利用企業は 10,000 円 (1 組織・1 回) ・診断システム使用料：150,000 円 (1 社・1 年間)	ES 調査	・診断実施料：200,000 円 (20 組織・年 1 回) ※CS 調査 ご利用企業は 10,000 円 (1 組織・1 回) ・診断システム使用料：150,000 円 (1 社・1 年間)	小計 350,000 円 (税別)
研修実施料	・集合研修：100,000 円 (1 クラス・2 時間) ・個店研修：20,000 円 (1 店舗・1 時間) ・SNS 活用セミナー：120,000 円 (1 クラス・2 時間) ・管理職コーチング：20,000 円 (1 店舗・1 時間) ※行動変容システム/フォローサイト使用料：別途お見積り	研修実施料	・集合研修：200,000 円 (1 クラス・年 2 回) ・個店研修：400,000 円 (10 店舗・年 2 回) ・SNS 活用セミナー：120,000 円 (1 クラス・年 1 回) ・管理職コーチング：400,000 円 (10 店舗・年 2 回) ※行動変容システム/フォローサイト使用料：別途お見積り	小計 1,120,000 円 (税別) 合計費用 (税別) 1,950,000 円

◆ 座談会マーケティングについて

一般消費者モニターを募集し、**商品価値を発見するための座談会**を企画・運営致します。
モニターからの**率直な意見**により、自社で把握していなかった**商品課題の発見**、**改善**へつなげることができます。

◆ 座談会マーケティングの効果

- ・販売**促進**及び**販路の開拓**
- ・各種勉強会による、**弱点強化**
- ・参加事業者同士の**交流**
(勉強会や視察参加)
- ・PDCA サイクルを活用した活動報告により
事業者の課題抽出と活動把握が可能
- ・成功事例の**共有**
(集客、告知、ツール作成、イベント開催等)

◆ 座談会の流れ（全3時間）

第1部

店舗事前確認（覆面調査）の結果・判断軸をもとに**現状を共有**する。

第2部

ラインナップ商品や新商品などの試食等を通しての**感想を発表**する。
(価格、費用感・改善点・改良点・ニーズ・魅力等) について

第3部

販路開拓するにあたっての商品開発について**意見を交換**する。
(内容・パッケージ等)

◆ 導入費用

1回3時間

ファシリテーター1名・モニター7名参加として 270,000円（税別）

◆ Web 広告コンサルティングについて

自社の「SNS」などを活用して、「集客を増やし、売上につながる」仕組みを、お客様の現状に合わせて、ご提案いたします。

◆ 以下のようなことでお困りではありませんか？

- ・ Web メディアを正しく運営したい。
- ・ Web メディアの運営に悩んでいる。
- ・ 集客につながる、Web メディアの使い方を知りたい。

◆ Web 広告コンサルティングサービス

① アドバイスサポート

- ・ イベント・キャンペーン企画
- ・ HP 業者とのやりとり代行
- ・ SNS 広告運用代行（毎月レポート報告有り）

② SNS 運用代行

- ・ SNS 投稿代行
(Facebook・Instagram・Twitter)
- ・ SNS 用写真撮影
(1 店舗投稿回数分 10 投稿分まで使用 / 提供)

◆ 導入費用

コンサルティング 1 工数 2 時間として

- ① アドバイスサポート 500,000 円（税別）（5 工数）
- ② SNS 運用代行 6,000 円（税別）（1 投稿）

※アドバイスサポートはアドバイザーとしてミーティング参加を主とします。
イベント、キャンペーン企画作成、HP 業者とのやりとり代行なども含みます。

販路開拓コンサルティング

NO.91

◆ 販路開拓コンサルティングについて

フランチャイズ本部構築・立ち上げの支援コンサルティングを実施しております。
お客様に合った実効性の高い新規顧客開拓への取り組みをご支援します。

◆ 以下のようなことでお困りではありませんか？

- ・ 新規取引先を獲得する手法や知識が無い。
- ・ 事業の発展を望むことが難しくなっており、新規顧客開拓の重要性が高まっている。

◆ 対応可能な業種・業態

飲食、アパレル、卸売・小売、サービス

◆ 導入費用

コンサルティング 1 工数 2 時間として

- コンサルティング型 500,000 円（税別）（5 工数）

※アドバイザーとしてミーティング参加を主とします。

CSR(企業の社会的責任)を軸に、正しい価値判断でマネジメントサイクルを実践する組織づくりをおこないます。

課題

1. 事業価値を高めたい。

- ・事業の安定的に拡大させていくうえで情報セキュリティ認証取得活動に取り組みたい。

2. リスク認識の標準化を図りたい。

- ・基本的な考え方はできているとを感じるが、個人によりリスク認識に差がある為、標準化を図りたい。
- ・属人的な情報管理体制をリニューアルし、仕組化したい。

3. 対外的な信頼性を高めたい。

- ・お客様の大事な情報(企画等)を預かるため、体制を整備し、安心感を得たい。
- ・今後、海外展開や大手・行政との取引を見据え、取引の条件にもなりうるため、取得したい。

認証取得活動の効果

認証取得による CSR (企業の社会的責任) 向上

- ・親会社様、クライアント様、取引先様に対して信頼度が高まります。
- ・取得による責任感・使命感により保護体制の維持・向上が望めます。

業務フロー作成・情報資産 洗い出しによる業務の現状把握 ⇒見直し

- ・業務手順の現状を共有化し、プロジェクトチームで改善対策および周知徹底を図ります。

社内横断的プロジェクトチーム 活動によるコミュニケーション 強化

- ・「認証取得」の目的に向かって、横の連携/結束を深めます。
- ・社内ルール等の整備により、指示/命令/承認手順の明確化を図ります。

弊社ご支援のポイント

- ①専門知識を有するコンサルタントの対応により、精度が高い情報を提供し御社の**リスクを軽減**します。
- ②書式類・教育ツールをご提供致します。原案を弊社で作成し、赤ペンを入れていただくスタイルであり御社の**負荷は最小限**です。
- ③システム導入など高額コストをなるべく伴わない、**御社に沿うご支援**を致します。

ご支援可能な認証取得

ISO (27001・ISO9001・14001)・プライバシーマーク

◆ 導入費用

コンサルティング 1 工数 2 時間として

- | | |
|-------------------------|--------------------------|
| ①ISO (27001・9001・14001) | 1,200,000 円 (税別) (10 工数) |
| ②プライバシーマーク | 1,400,000 円 (税別) (10 工数) |

※規程等のひな形作成・提供を中心に、取得・運用のご支援となります。



社会保険労務士法人
かぜよみ

との連携によるご支援

1

人事労務に関する制度構築サポート

社風、企業規模、実情を考慮した“使える”制度構築・規程作成をお手伝いします。

就業規則

コンプライアンス対応や問題社員対応・未払い賃金など様々なリスクに対応します。

給与制度

社員のモチベーションと経営リスク対応のバランスが取れた制度構築を行います。

人事評価制度

納得性が高く、使いやすい制度構築を行います

退職金制度

人財の確保に寄与する制度構築と効率のよい資金準備をサポートします。

2

人事労務に関する事務アウトソーシング

人事、総務担当者の負担を軽減して本来業務に注力できるよう従業員の各種手続きを専門家に任せてみませんか？

各種手続きを電子申請で行っていますので、地理的に離れている企業様や複数拠点をお持ちの企業様でも対応が可能です。

給与計算
業務

社会保険
手続

労災保険
手続

各種文書
作成

(労務関連)

3

人事労務作業のIT活用支援

クラウドソフトによる勤怠集計及び給与計算ソフトとの連動を行うことで、大幅に業務の効率化を図ることができます。また、面倒な個人給与明細をWEB明細で個人宛にデータ送信することも可能です。

ソフトの説明から設定、運用方法の説明までお手伝いすることが可能です。



アップパートナーズグループ

との連携によるご支援

税務支援サービス

決算予測 事前提案 (税金対策)

決算が確定する約3ヶ月前に決算の予測を行い、売上、利益等をお客様と予想し、利益目標への取り組みや今後の必要な経費等を一緒に考えます。

状況に応じて、お客様にとって最善の結果が得られるように先行投資や保険活用等の提案を行います。

税務調査 立会い

税務署から不定期に、適正に処理を行っているか、調査に来ることがあります。

その場に同席して一緒に対応させていただきます。
どうぞご安心ください。

毎月の報告 チェック (月次決算書)

事業の現状を把握できるということは、「今何が必要か？」
「次にどういう手を打てばいいか？」

また、資金繰りの面でも先手を打つことができます。
翌月に、経営状況をご説明いたします。

決算書 作成 決算報告

1年間の実績をもとに、決算書を作成し、税務署へ申告します。
また、決算報告会を行い、1年間の結果を具体化してご説明。
来期への課題と目標を一緒に考えます。

各種ご案内

- 助成金のご案内
- メールマガジン登録のご案内

階層別 - 管理監督者向け

階層別 - 一般向け

課題別 - 21 世紀型スキル

課題別 - 経営テーマ

職種別研修

コンサルティング支援

各種ご案内

助成金のご案内

◆ キャリア形成促進助成金について

キャリア形成促進助成金とは、労働者のキャリア形成を効果的に促進するため雇用する労働者に対して職業訓練などを計画に沿って実施した場合に訓練経費や訓練期間中の賃金の一部を助成する制度です。活用ください。

※この助成金は、全額事業主負担である雇用保険二事業で行われています。

支給限度額

- 経費助成の支給限度額は、訓練時間・訓練コースに応じて、**1人1コース当たり7～50万円**です。
- 助成対象となる訓練コース数は、**1人当たり1年度3コース**までです。
- 1事業所が1年度に受給できる助成額は、**最大500万円**です。
(認定職業訓練・認定実習併用職業訓練の場合は、1,000万円)

※2019年現在 厚生労働省 HP より抜粋

支給要件を満たせば

研修費の最大45%、受講者1人当で最大760円/時間

の助成金が支給

例：180万円の課題解決プログラム（42時間コース）を、20名で実施した場合

特定訓練コース

大企業 : 1,260,000円 × 30% + 380円 × 42時間 × 20名 ⇒ **697,200円の助成**
中小企業 : 1,260,000円 × 45% + 760円 × 42時間 × 20名 ⇒ **1,205,400円の助成**

- 詳しくは、弊社（ビジネスリファイン TEL：092-734-1030）へお問い合わせください。

（一部ハローワークで受け付けるものもあります。）

メールマガジン登録のご案内

● メールマガジン登録のご案内

ご登録をいただくと弊社よりメールマガジンをお送りさせていただきます。

オープンセミナー・特典付き Web アンケート・人事勉強会開催のご案内をさせていただきます。

QRコード



● 人事勉強会のご案内

弊社では計3回（四半期ごと）人事勉強会の実施を計画しております。

他業種との人事交流は「活きた情報収集の場」「新しいビジネスチャンスの場」となります。

是非、ご参加ください。

【開催日】（計3回）

第1回目

2019 年
12 月 3 日（火）
開催

◆時間（約 2 時間）
17：00 ～ 19：00

◆費用
1,000 円 / 1 名

◆会場
弊社内会議室

第2回目

2020 年
2 月頃 開催予定

◆時間（約 2 時間）
17：00 ～ 19：00

◆費用
1,000 円 / 1 名

◆会場
弊社内会議室

第3回目

2020 年
5 月頃 開催予定

◆時間（約 2 時間）
17：00 ～ 19：00

◆費用
1,000 円 / 1 名

◆会場
弊社内会議室



ビジネスリファイン（以下、弊社）は、一般財団法人 日本情報経済社会推進協会（JIPDEC）よりプライバシーマーク（P マーク）を認定取得いたしました。弊社では、業務においてお預かりしている個人情報の保護を重要な責務と認識し、社会的に重要度が増している個人情報保護管理の徹底に努めております。

【認定年月日】2019 年 3 月 16 日～2021 年 3 月 15 日

【認定番号】第 18860002（08）号

弊社は、今後もプライバシーマーク認定事業者として、継続して、個人情報を適切に取扱う体制を維持し、強化してまいります。弊社の個人情報保護方針については『個人情報保護方針について』のページをご覧ください。

BUSINESS
REFINE
SERVICE
GUIDE BOOK
2019-2020



株式会社 ビジネスリファイン

〒810-0074 福岡市中央区大手門1丁目1番12号 大手門バインビル3階
【人材開発事業部・人材派遣事業部・スクール事業部（ホテルニューオータニ5階）】

TEL 092 - 734 - 1030

Email edu@business.co.jp

FAX 092 - 734 - 1034

HP <https://business-refine.co.jp/education/>