

研修講師：渡辺整's 研修プログラム集

WEBSITE: watanabetadashi.com
e-mail: tadashiwatanabe.act@gmail.com

研修講師：渡辺整 Watanabe Tadashi



2022年に研修講師として独立。様々なテーマで、研修企画から資料作成、当日登壇までを承ります。また、eラーニング制作も担当いたします。

(こちらにも企画、資料作成、カメラ前の登壇を担います)

登壇テーマはマネジメント、部下指導、接遇、営業、クレーム対応、企画立案等さまざまですが経歴によるものです。ダイバーシティ・グローバル等の研修も担当しますが、こちらにも自身がLGBT（ゲイ）であること、帰国子女であることによるところが大きいです。

■経歴

2022年～	研修講師・研修企画者として独立
2013年 ～2022年	大手研修事業会社・関係会社にて勤務 主な担当業務は下記の通り
	2013年～ 営業職として都心民間企業を担当 ・研修サービスの提案・営業・提供
	2015年～ 新作研修プログラム開発を担当 ダイバーシティ推進を担当
	2017年～ 新規事業・新規サービス開発を担当 ・新スタイルのワークショップサービスを開始 ・就職活動生支援サービスを開始
	2018年～ 企業の採用活動支援サービスを開始 採用支援事業を専門とした子会社を設立（取締役就任）
	2020年～ 研修事業のオンライン化を担当（コロナ・パンデミックに伴う） ・オペレーションフロー構築およびシステム設計を担当
	2020年～ eラーニング制作を担当 ・販売サイト立上げ、動画教材の企画・出演・登壇を担当
2011年 ～2013年	個人事業主として飲食店を経営 ・接客の他、イベント企画を担当
2008年 ～2011年	富裕層向けマンションコンシェルジュの専門会社にて勤務 ・自ら富裕層の住民に対して接客をするとともにエリア・現場責任者として採用・育成・チームマネジメントを担当
2006年 ～2008年	親会社に幹部候補として採用された後、子会社ホテルに出向 ・都心ホテルにて勤務（フロント・ベル・コンシェルジュ）

目次

ダイバーシティ		Pg
1	ダイバーシティ理解研修 ～多様な人材と多様な働き方を知り、多様なハラスメントを防止する編	3
2	ダイバーシティマネジメント研修 ～具体的なケースをもとに対応を具体的に考える編	4
3	ダイバーシティ時代の働きやすい職場・チームづくり研修 ～現場でできるシンプルだけど大事なこと	5
4	アンコンシャスバイアス研修 ～無意識の思い込み・決めつけを自覚し、本質・本音を見る力を養う編	6
5	LGBT+研修 ～基本知識を習得し、カミングアウトの適切な受け止め方を体得する編	7

マネジメント・部下指導・後輩育成（新人指導）		Pg
1	マネジメント基礎研修 ～管理職に求められる役割を認識し、チームを率いる存在になる	8
2	マネージャー向けマネジメント研修 ～ともに目標を達成するためにメンバーとの関わり方を工夫する編	9
3	部下指導研修 ～ティーチングとコーチングと「背中を見せて学ばせる」を使い分ける編	10
4	OJT研修 ～新人指導の本質を理解し、効果的なOJT・オンボーディングの仕方を学ぶ編	11
5	（上司・指導者向け）新人・若手の報連相強化研修	12
6	コーチング研修 ～質問力・傾聴力・承認力を発揮し、部下のパフォーマンスと意欲を引き出す編	13
7	KPT法を用いたフィードバック強化研修 ～現状分析のフレームワークを指導・面談の場で活用する	14
8	評価者研修 ～自社の評価制度を理解し、評価期間内の活動を理解し、面談を実現する編	15
9	被評価者研修 ～自身への期待値と評価を冷静に受け止め、成長につなげる編	16
10	メンター制度導入セミナー	17
11	メンター研修 ～役割認識&初回面談に備える編	18

組織における問題解決		Pg
1	多様なハラスメント防止研修 ～ハラスメントのない職場づくりを目指す編	19
2	問題解決研修 ～職場の問題について話し合い、原因究明・問題解決を目指す編	20
3	タイムマネジメント研修 ～仕事の進め方・時間の使い方を見直す編	21

各種ビジネススキル研修		Pg
1	コミュニケーション基礎研修 ～伝達力と質問力と傾聴力を発揮する	22
2	オンラインコミュニケーション基礎研修 ～実際にオンラインでスキルアップを実現する編	23
3	プレゼンテーション研修 ～構成を考える力、資料を作る力、人前で話す力を総合的に強化する編	24
4	アサーティブコミュニケーション研修 ～良好な関係を構築・維持する対話術を身につける編	25
5	会議・打合せを円滑に進めるファシリテーション研修	26
6	ビジネスマナー研修 ～「一緒に働きたい」と思ってもらうために自分の魅せ方を創意工夫する編	27
7	ビジネス文書・ビジネス文章作成研修 ～相手にとって分かりやすく伝わりやすい文書・文章を目指す編	28
8	報連相スキル向上研修 ～タイムリーでスピーディーな情報連携の方法を学ぶ編	29

接客・接客・営業		Pg
1	接客研修 ～お客様から選ばれ続けるために、対応・立ち居振る舞いで「いいね」と高評価を得続ける	30
2	クレーム対応研修 ～クレームへの理解を深め、適切な対応ができるようになる編	31
3	営業基礎研修 ～営業活動における各プロセスで創意工夫し、売上・利益を最大化する編	32
4	行動経済学を踏まえた営業力強化研修 ～心理学的アプローチで、営業活動を創意工夫する編	33
5	オンライン商談力向上研修 ～画面・スピーカー越しに顧客との関係性を築き、営業活動を推進する編	34

思考法・アウトプットスキル強化		Pg
1	身近なロジカルシンキング研修 ～情報を正確に伝え、相手に理解してもらうために論理的思考を活用する	35
2	企画力向上研修 ～ビジネスアイデアの実現を目指し、周囲を巻き込むプレゼンテーションを実施する編	36
3	動画コンテンツ制作研修 ～皆でスライド作成・動画撮影・動画編集にチャレンジする編	37
4	スライド資料作成研修 ～相手目線をもって分かりやすく内容が伝わりやすいスライド資料を作る編	38

本資料では、私がよく企画・登壇を担当するテーマについてご紹介します。
組織課題やニーズを伺ったうえで、ゼロからプログラムを作成することも可能ですので、遠慮なくお申し付けください。ご提案さしあげます。渡辺 整

ダイバーシティ理解研修 ～多様な人材と多様な働き方を知り、多様なハラスメントを防止する編



- ・全階層に実施可能
- ・ダイバーシティについて改めて学びたい組織・関係者向け
- ・多様なハラスメントに関する知識を学びたい方にもオススメ
- ・時間調整可能（1時間～4時間程度で実施可能）

2010年代初頭から「ダイバーシティ」という言葉・考え方が一般的になりつつありますが、組織や職場によってはまだ「結局のところ、ダイバーシティとは一体何なのか」「現場では何を意識し、留意すべきなのか」といった声が聞かれる場面も少なくありません。

本研修ではダイバーシティとは「人は皆、違う」を前提にし、相互理解し協力体制を実現することと定義します。そのうえで改めて「多様な人材」および「多様な働き方」について解説し、それぞれについての適切な知識を習得いただきます（皆さんに考えていただきます）。

また、多様な人材・多様な働き方が増えるにつれて増すのがハラスメントリスクです。本研修の後半では、ダイバーシティ時代における多様なハラスメントリスクについての知識を共有し、日々のコミュニケーション、関係性構築における留意点、創意工夫についても考えていただきます。

渡辺整's note（研修に登壇して気づくこと）

- ・2012年頃からダイバーシティに携わっていますが、2023年現在でも多くの組織では、「ダイバーシティ…よく分からない」といった声が聞かれます。特に役員・管理職の方々が「今更聞けないけれども知識付与してほしい」と考えていらっしゃるようです。
- ・本研修を実施すると、多様なハラスメントについて「聞いたこともない」「全く知らなかった」といった声を耳にします。組織内の情報・知識をアップデートいただくことが重要だと考えています。

渡辺整's concept（研修に登壇するにあたって意識していること）

ダイバーシティ・ハラスメント理解は、今の時代、人間関係構築のベースに必要なものです。とにかくかみ砕き、分かりやすいよう解説します。

ハラスメントについては「恐れて関係性構築を放棄してはNG」を伝えたくて、「組織のハラスメントはゼロにはできない」を前提に、関係者同士互いに何をやる必要があるのかを具体的に提案します。

参考動画：研修講師として、ダイバーシティについて語ってみる（前編・後編）
<https://youtu.be/ysgMQM4WGFk>
<https://youtu.be/ISnDS32tLPs>

内容
<p>1. 改めてダイバーシティとは</p> <p>(1) 「ダイバーシティ」とは ～「人は皆、違う」を前提にし、相互理解し協力体制を実現すること</p> <p>(2) 何故、ダイバーシティが大事かを考える</p> <p>(3) 自組織のダイバーシティについて考える</p> <p>【ワーク】自分たちのダイバーシティの現状と目指す先を知る</p>
<p>2. 「ともに働く多様な人材」を知る</p> <p>(1) 「ともに働く多様な人材」を知る</p> <p>①多様な男性と多様な女性と多様なLGBTQ+</p> <p>②多様な世代（Z世代・ゆとり世代・さとり世代・つくし世代からシニア世代まで）</p> <p>③日本人と外国人</p> <p>④一時的健常者と障害者</p> <p>⑤育児・介護と仕事を両立する人</p> <p>(2) 過剰なラベリングは禁物</p> <p>(3) 多様な人材の多様な価値観を知る</p> <p>【ワーク】自組織にいる多様な人材の多様な価値観とは？</p>
<p>3. 「多様な人材の多様な働き方」を考える</p> <p>(1) 多様な人材の多様な働き方を考える</p> <p>①フルタイム勤務と時短勤務とフレックス勤務</p> <p>②出社勤務と在宅勤務（リモートワーク、テレワーク）</p> <p>③ワークライフバランス</p> <p>④副業はあり？なし？</p> <p>(2) 多様な働き方を望む人の声を聞く</p> <p>(3) 自組織で許容される多様な働き方を確認する</p> <p>【ワーク】自組織の多様な働き方にはどんなものがあるかを見える化する</p>
<p>4. 多様なハラスメントリスクにも気を配る</p> <p>(1) 多様な人材が働きやすさを感じるために必要なこと</p> <p>(2) 多様なハラスメントについて知る</p> <p>①パワハラ：誰もが加害者・被害者になる</p> <p>②セクハラ：誰もが加害者・被害者になる</p> <p>③SOGIハラ：性的指向と性自認を正しく理解する</p> <p>④ジェンハラ：自身の価値観・常識をアップデートする</p> <p>⑤マタハラ・パタハラ・ケアハラ：本人は勿論、周囲の関係者に気を配る</p> <p>⑥人種差別：無意識の差別は禁物</p> <p>⑦障害者差別</p> <p>【ワーク】ハラスメントリスクについて意識していることは話し合う</p> <p>(3) 「ハラスメント」についても改めて定義し直す</p> <p>※ハラスメントとは「相手の大切にしているもの・ことを結果的に一方的に奪う行為」</p> <p>【ワーク】互いに大切にしていることを伝え合う（互いにされたら困ること・嫌なことを伝え合う）</p>
<p>5. ダイバーシティに対して当事者意識を持つ</p> <p>(1) 自分事としてダイバーシティを考える（他人事にしない）</p> <p>(2) 自組織に関するダイバーシティの動向にアンテナを立てる</p> <p>(3) 職場ある多様性（多様な人材・多様な働き方、および多様な価値観）にアンテナを立てる</p>



- ・管理職層にオススメ
- ・全階層向けに調整することも可能
- ・具体的なケースでダイバーシティを考えたい組織にオススメ
- ・ケース内容は変更・カスタマイズ可能

2010年代初頭から「ダイバーシティ」という言葉・考え方が一般的になりつつありますが、組織や職場によってはまだ「結局のところ、ダイバーシティとは一体何なのか」「現場では何を意識し、留意すべきなのか」といった声が聞かれる場面も少なくありません。実際、現場では管理職の多くの方が「意識しなければいけない…でも何をどうすべきかは分からない」と悩みや課題を抱えてしまいがちのようです。

本研修ではダイバーシティとは「人は皆、違う」を前提にし、相互理解し協力体制を実現することと定義します。そのうえで、具体的なケースを基に、「自分だったらどう対応するか」「自分たちだったらどんな職場風土を実現するか」を考えていただきます（ディスカッションの多い研修です）。リアルなケースを扱いながら、改めて、多様な人材・多様な働き方を実現するために、管理職として何をどのように配慮する必要があるか、何を工夫することが求められるのか、何をチームメンバーや部下に伝えていく必要があるのかを学んでいただきます。

渡辺整's note (研修に登壇して気づくこと)

- ・「ダイバーシティ＝多様性」とは理解しているものの、「実際にこれまでマネジメントしたことのない部下がチームに加わった際には、どう接していいかわからない…」といった漠然とした不安を抱えている管理職の方が現場には多いようです。本研修で多面的な議論をすることで、対応力・適応力を鍛えていただくことができます。
- ・ケースをもとに、マネジメントに必要な「個別対応」「グランドルールの見直し」そして「アサーティブ」を理解していただきます。

渡辺整's concept (研修に登壇するにあたって意識していること)

私自身、組織の中でマネージャーとして働いていた時代には、実に多様な部下をマネジメントしてきました。マネジメントの基本は、「個別対応」と「全体最適」、そして、それらを理解したうえでチームパフォーマンスを最大化することです。研修内では現場で実践できる実現可能なテクニックや手法を多面的にお伝えいたします。

内容

1. 改めてダイバーシティとは

- (1) 「ダイバーシティ」とは ～「人は皆、違う」を前提にし、相互理解し協力体制を実現すること
 - (2) 何故、ダイバーシティが大事かを考える
 - (3) 自組織のダイバーシティについて考える
- 【ワーク】自分たちのダイバーシティの現状と目指す先を知る

2. ケースで考える、こんな時どうする？パートI

- 【ケース1】女性の部下が妊娠したことを打ち明けてきた
- 【ケース2】男性の部下から子どもが生まれることを打ち明けられた
- 【ケース3】部下からLGBTであることを打ち明けられた
- 【ケース4】部下からメンタル不調について相談を受けた

3. 多様な部下のカミングアウトを受け止める

- (1) 多様な部下の多様なカミングアウトの受け止め方～①受け止める、②要望を聞く、③対応を伝える
- (2) 事前に組織方針を理解しておく
- (3) 相手の意向・要望を率直に尋ねる

4. ケースで考える、こんな時どうする？パートII

- 【ケース5】出産を控える女性部下が休みがち。周囲の関係者に負担のしわ寄せが発生している
- 【ケース6】男性の部下が子育てのため時差出勤をしているが、周囲の関係者が納得していない
- 【ケース7】「自分らしくしていいんですね？」と若手の部下が髪の毛を派手に染めてきた
- 【ケース8】部下にオンライン会議でカメラをONにするよう指示したら、ハラスメントと言われた

5. ダイバーシティ時代に必要なのは適切なマネジメント

- (1) 改めて組織の存在意義・目的を考える
- (2) すべてのメンバーがパフォーマンス発揮できる環境を整える
- (3) グランドルールを再設定する
- (4) マネジメントとは成果が出る体制を整えること
- (5) 個別対応をしながらも全体最適を考える

6. 相手の声を受け止めつつ、グランドルールを伝える

- (1) アサーティブ（自己尊重）を意識する
- (2) 「受け止める」と「受け入れる」の違いを理解する
- (3) マネジメントの立場で「1メッセージ」を効果的に使う
- (4) グランドルールを分かりやすく発信する
- (5) グランドルールは定期的に見直し、再設定する

7. 部下とのコミュニケーションのポイント

- (1) 傾聴と共感を示し、部下の声を受け止める
- (2) きちんと意見と考えを伝える
- (3) 信頼関係を構築したうえで、協力と理解を要請する

8. まとめ

- (1) 「人は皆、違う」からこそ難しく、面白い
- (2) ダイバーシティを前提に強いチームをつくる

ダイバーシティ時代の働きやすい職場・チームづくり研修 ～現場でできるシンプルだけど大事なこと



- ・全階層にオススメ
- ・ダイバーシティについて具体的なアクションを知りたい方、組織にオススメ
- ・短時間研修として、別テーマの研修との抱き合わせ実施可能

女性活躍推進、LGBT+の活躍推進、障害者雇用の促進、外国人との協働…ダイバーシティには様々な組織課題、組織の取り組みが関連します。近年では、男性・女性問わず育児と仕事を両立する人も増えていきますし（女性のみならず男性の育休取得にも配慮と支援が必要です）、管理職が介護と仕事を両立させる必要性も今後ますます増えることでしょう。ゆとり世代・さとり世代・つくし世代、またはZ世代と言われる若手世代が増える一方で、シニア世代の活躍も実現しなければいけません。

「色々あるけれども、結局のところ、ダイバーシティ推進に関して、現場では何をどうしたらいいのか？」…本研修は、そんな素朴な問いかけにお応えします。

本研修ではダイバーシティと「働きやすい職場・チームづくり」を連動させ、誰もが働きやすさを感じ、なおかつパフォーマンスを発揮できる職場・チームの作り方について解説します。取り扱うアクション事例はどれも至って簡単なものばかりですが、意外と「できていない」「実施していない」という組織が多いようです。改めて、今の職場・チームの現状を振り返り、何が必要か、何を始めることが有益かを考えていただければと思います。

渡辺整's note (研修に登壇して気づくこと)

「ともに働くうえで知っておいてほしいこと・伝えておきたいことはある？」と訊くこと、良好な関係性を築くために表情や声かけを意識すること、この2つがダイバーシティを推進・実現するために欠かせないと私は考えます。研修でそう伝えると「すごくシンプルなのに意外とできていない」「意外とやっていない」と気づく受講者の方が多い印象です。管理職・部下間は勿論、同僚同士、OJTと新人の間でも有益なアプローチだと考えます。

渡辺整's concept (研修に登壇するにあたって意識していること)

女性活躍推進でも、外国人との協働でも、様々な世代とのチームビルディングでも、結局は互いに協力し合って、ともに業務推進・組織の目標達成を目指していくことには変わりません。そのために必要な自己開示・相互理解をふまえた関係性構築のポイント、職場・チームの作り方について現実的・実現可能な策やアイデアを紹介します。

内容
<p>1. 改めてダイバーシティとは</p> <p>(1) 「ダイバーシティ」の流れを再確認する</p> <ul style="list-style-type: none"> ①男性のフルタイム勤務・残業ありきの労働が当たり前だった？ ②女性活躍推進とは ～多様な女性が職場で活躍し始めた ③人は男か女かで分類できる？ LGBT+の存在の見える化 ④障害者雇用促進法・障害者差別解消法とは ⑤グローバル化に伴う外国人雇用 ⑥ゆとり・さとり・つくし世代の到来・Z世代の登場 ⑦職場に増えるシニア世代・シニア世代候補（かつての上司が部下になる時代が訪れている） <p>(2) ダイバーシティとは結局のところ何なのか？ ～「人は皆、違う」を前提に相互理解し相互協力し合うこと</p> <p>(3) ダイバーシティ・エクイティ・インクルージョンとは</p> <ul style="list-style-type: none"> ①ダイバーシティ「多様性」…「人は皆、違う」と違いを受けとめること ②エクイティ「公平性・公正性」…ともに働く目的を達成するために障壁を取り除くこと ③インクルージョン「包摂性」…皆を巻き込むこと・誰も取り残さないこと・皆でチームを作っていくこと
<p>2. 自分と異なるタイプのメンバーを関係性を築く</p> <p>(1) 組織の同一性はリスク、多様性のある組織はしなやかで強い</p> <p>(2) 職場・チームでは「人は皆、違う」を前提にする</p> <p>(3) ダイバーシティに必要なのは自己開示と他者理解</p> <p>(4) アサーティブマインドを体得する</p> <ul style="list-style-type: none"> ①自分の意見・考え・価値観を尊重する ②相手の意見・考え・価値観も尊重する ③「私はこう思うけど、あなたはどう思う？」と訊き合う <p>(5) 言語化することで多様性に気づく</p> <p>(6) 現場でできること</p> <ul style="list-style-type: none"> ①「ともに働くうえで知っておいてほしいこと・伝えておきたいことはある？」と訊く ②積極的に自分の要望やリクエストを伝える ③良好な関係性を築くための表情・声かけを“意識的に”大切に <p>【ワーク】複数のテーマについて、互いにどう考えるかを伝え合う</p>
<p>3. アンコンシャスバイアスに気づく</p> <p>(1) アンコンシャスバイアスとは</p> <p>(2) 組織における様々なアンコンシャスバイアス</p> <p>【ワーク】事例を見て、自分たちが働く職場・チームに該当するアンコンシャスバイアスがあるかどうかを考える</p> <p>(3) 現場でできること</p> <ul style="list-style-type: none"> ①「それ、アンコンシャスバイアス？」と指摘し合う ②「私はこう考えるけど、皆はどう考える？」と訊き合う <p>【ワーク】職場・チームにおけるアンコンシャスバイアスとは？</p>
<p>4. 改めて職場・チームのグラドルールを制定し直す</p> <p>【ワーク】職場・チームのメンバーに知っておいてほしい「実は…」の自己開示は？</p> <p>(1) 慣習・暗黙のルールは誰かにとって不都合なグラドルールになっているかもしれない</p> <p>(2) 互いの要望・リクエストを聞き合い、新たに必要なグラドルールを制定する</p> <p>(3) ダイバーシティは「わがままOK」「自分勝手OK」ではない</p> <p>(4) 組織の存在する意義・目的を忘れない ～顧客満足を実現し、生産性を高め、成果を出し、利益を追求する</p> <p>【ワーク】自分にとって働きやすい職場・チームの状況・条件を話し合う</p> <p>【ワーク】より高い成果を出すために職場・チームで見直した方が良いグラドルールについて話し合う</p>
<p>5. まとめ</p> <p>(1) 「人は皆、違う」からこそ互いに自己開示・相互理解し、働きやすい職場チームづくりをすることが大事</p>



- ・全階層に実施可能
- ・管理職・一般職合同の研修としても実施可能
- ・別テーマの研修と組み合わせて実施することも可能
- ・時間調整可能（1時間～3時間程度で実施可能）

アンコンシャスバイアスとは、日本語に訳すと「無意識の思い込み・決めつけ」のことを言います。人材が多様化し、価値観が多様化する今の時代、この思い込みや決めつけが、相手の本音や本質を見抜くことを妨げてしまう恐れがあります。また、組織としては、このバイアスによってビジネスの本質や組織の可能性をうっかり見逃してしまうリスクがあります。

本研修では、アンコンシャスバイアスとは何かを解説しながら、身近な事例・ケースを紹介します。組織において、ダイバーシティ推進や新しい働き方を実現する際にも、アンコンシャスバイアスを自覚することが必須です。あるいは、組織における人材の活用やマーケティングの分析においても、アンコンシャスバイアスを理解する必要があります。

本研修を通じて、自分（自分たち）のモノの見方・捉え方のクセを知り、新たな世界との向き合い方、ビジネスの本質や関係者の本音を理解するためのアプローチ・手法を体得いただきたく思います。

渡辺整's note（研修に登壇して気づくこと）

- ・研修実施すると「これまで自分の常識が当たり前であり、皆も同じように考えていると思い込んでいた」「同じ職場にも自分とは異なる考え方の人がいることに初めて気づいた」といった声が聞かれます。関係者同士の相互理解の場としても、研修を活用いただけます。
- ・階層や年代を越えて、楽しく受講いただける研修内容です。

渡辺整's concept（研修に登壇するにあたって意識していること）

世の中は多様性に満ちていますが、実はそれらに気づけないのは私たちが潜在的に持っている様々なバイアスが悪さをしているからです。このバイアスに気づくことで、「本当は別の可能性があるのではないか」「自分には見えていない世界があるのではないか」と、多面的な視点・着眼点を養うことができます。本研修ではその重要性および具体的なアプローチ方法を解説します。ダイバーシティだけでなく、あらゆるビジネスシーンに活用可能な気づきを得られる研修です。

参考動画：アンコンシャスバイアスについて語ります。

https://youtu.be/73bPO_gDo9k

内容

1. アンコンシャスバイアスとは

- (1) アンコンシャスバイアスとは（無意識の偏見、無自覚のうちの思い込みや決めつけ）
- (2) ロジカルシンキングとアンコンシャスバイアス
- (3) VUCA時代におけるクリティカルシンキングの重要性

2. 身近に潜むアンコンシャスバイアスの例

【ワーク】こんな思い込み、決めつけはない？

- (1) 身近な会話に潜むアンコンシャスバイアスの例
- (2) 気づかぬうちに誰かを困らせているかも？

3. 組織におけるアンコンシャスバイアスがもたらすリスク

- (1) ダイバーシティ推進を妨げてしまう（多様な人材の活躍、多様な働き方の実現を阻害する）
- (2) 適切な関係性構築を阻んでしまう
- (3) 組織の可能性を狭めてしまう
- (4) キャリアの多様性を邪魔してしまう

【ワーク】事例を踏まえて、職場にアンコンシャスバイアスがないかを考える

- (5) アンコンシャスバイアスは組織力を低下させる
- (6) 気をつけたいアンコンシャスなハラスメント

4. アンコンシャスバイアスに気づくための3つのアクション

- (1) クリティカルシンキングを鍛える
- (2) 考え・価値観を言語化し、見える化する
- (3) 双方向のコミュニケーションを実践・実現する

5. 改めて職場のコミュニケーションについて考える

- (1) 職場のコミュニケーションの2つの目的
- (2) 現代におけるコミュニケーションの難しさ
- (3) コミュニケーションが希薄化すると、推察が増え、アンコンシャスバイアスが増える

6. アンコンシャスバイアスを自覚するためにも職場で増やしたい会話フレーズ

- (1) 「私はこう思うけど、あなたは思う？」
- (2) 「実は私…」

【ワーク】「実は私…」で始まる自己開示を実践する（互いに本音を聴き合う）

7. 職場のアンコンシャスバイアスについて考える

【ワーク】職場のアンコンシャスバイアスを多面的に洗い出す

【ワーク】本質・本音を踏まえて、今後どうするかを話し合う

LGBT + 研修 ～基本知識を習得し、カミングアウトの適切な受け止め方を体得する編



- ・全階層に実施可能
- ・時間調整可能（1時間～3時間程度で実施可能）
- ・組織課題が存在するならば、その課題について話し合う、ワークショップ形式での実施も可能

2015年頃から「LGBT」という言葉が市民権を得て、多様なセクシャリティが世の中で活躍していること・活躍できることが理解されるようになりました。最近では、「LGBT」の後に「+」をつけ、さらに多様な性的少数派・セクシャルマイノリティがいることが注目されています。

本研修は、改めてLGBTとはどういう人のことを言うのか、多様な性的少数派にはどんな人がいるのか知識をお伝えするとともに、実際にカミングアウトされた際にはどう受け止め、対応すると良いのかを解説します。また、アウティングの危険性、LGBTアライの存在の重要性についてもお伝えします。

※組織としての取り組みや、職場環境をどう整えるかについてのディスカッションも可能です。お気軽にご要望をお申し付けください。
 ※私自身、LGBTに該当する一人ですので、自身の体験やエピソードを交えてお話しします。

渡辺整's note（研修に登壇して気づくこと）

- ・「うちの組織にはいないから」「うちの業界では時期尚早」とおっしゃっていた業界・組織においても最低限の知識は身につけておいた方が良く、と研修実施を検討される方が増えています。
- ・受講される方々の負担を軽減するために、1時間の短時間研修・講演会も承ります。
- ・理想論ではなく、現場で具体的にできること & した方が良くすることについて言及します。
- ・私自身がLGBTであることから、質疑応答に時間を割くことが多い研修です。

渡辺整's concept（研修に登壇するにあたって意識していること）

「LGBTが理解できない」「生理的に受け付けられない」という心情もまたダイバーシティにおいては受け止めるべき考え方・価値観です。しかし、それらをそのまま自己開示するか（公表するか）は、ビジネスリスクや炎上の危険性を把握した上で取捨選択する必要があります。まずは決めつけ・思い込みやイメージに紐づく偏見を脇に置き、正しい知識を得て、自身の考え方を見つめ直していただきます。

参考動画：僕のカミングアウトの話 ～My Coming Out Story as A Gay Man Living In Tokyo, Japan
<https://youtu.be/8MxsTzQILoA>

内容
<p>1. 世の中のダイバーシティの流れ</p> <ol style="list-style-type: none"> (1) 2015年以降「LGBT」というキーワードが浸透し始める (2) 「でもよく分からない」というビジネスパーソンも多い (3) 受け入れる必要はないが、受け止めることは必要 (4) ダイバーシティ推進のねらい
<p>2. 改めてLGBT+とは</p> <ol style="list-style-type: none"> (1) LGBTとは <ol style="list-style-type: none"> ①Lesbian ②Gay ③Bisexual ④Transgender (FtM, MtF等) (2) 「+」に含まれる多様な性的マイノリティとは <ol style="list-style-type: none"> ①Xジェンダー ②Questioning ③パンセクシャル ④アセクシャル 等
<p>3. SOGIとは</p> <ol style="list-style-type: none"> (1) SOGIとは (2) 性的指向と性自認 (3) SOGIハラスメントとジェンダーハラスメント
<p>4. カミングアウトを受け止める</p> <ol style="list-style-type: none"> (1) カミングアウトは突然に <p>【ワーク】カミングアウトされた際、具体的にどう対応する？</p> <ol style="list-style-type: none"> (2) カミングアウトの受け止め方 ～4つの手順 <ol style="list-style-type: none"> ①まずは受け止める ②相手の要望を確認する ③自身にできることをする（伝える） ④その後の自身の対応について念のため伝えておく (3) アウティングの危険性を理解する <p>【参考】すべての人がカミングアウトを望んでいるわけではない</p>
<p>5. ダイバーシティ時代をどう捉える</p> <ol style="list-style-type: none"> (1) 「人は皆、違う」を前提に考える (2) LGBT+への接し方の基本 <ol style="list-style-type: none"> ①「どう接してほしいか?」「されて嫌なこと・困ることはあるか?」を尋ねる ②「働きやすさを実現するために、できることはあるか?」を訊く ③「何かあったら相談してほしい」ときちんと伝える (3) LGBT+への接し方をすべてのメンバーに適用する
<p>6. LGBT Ally (LGBT アライ) とは</p> <ol style="list-style-type: none"> (1) LGBTアライとは <p>【ケーススタディ】LGBTに対するハラスメント言動を見かけた際に、具体的にどう立ち居ふるまう？</p> <ol style="list-style-type: none"> (2) 不適切な対応（ハラスメント）を見かけたら (3) 不適切な対応への指摘の仕方 <ol style="list-style-type: none"> ①指摘する際は関係性を大切に ②適切な知識や情報を添えながら、何がNGかを伝える (4) 指摘された際の受け止め方～4つの手順 <ol style="list-style-type: none"> ①まずは受け止める ②お詫びする ③感謝を伝える ④自身の言動を改める（時代に合わせたアップデートに努める）

■ マネジメント基礎研修 ～管理職に求められる役割を認識し、チームを率いる存在になる



- ・全階層に実施可能
- ・時間調整可能（1時間～3時間程度で実施可能）
- ・組織課題が存在するならば、その課題について話し合う、ワークショップ形式での実施も可能

現代において、管理職には多面的な役割発揮が求められます。あえてそのミッションを一言でいうならば、現場を、チーム（部署）を「何とかすること」ではないでしょうか。

本研修では、管理職がマネジメントすべき対象を「目標」「業務」「リスク」「人」の4つと定義したうえで、それに紐づく様々なマネジメント要素（労務管理、メンタルヘルスのマネジメント、情報のマネジメント、自身の立ち居振る舞いのマネジメント・コントロール等）を解説します。

現状を把握することが重要であることを説明したうえで、本来チームがあるべき姿はどういう状況かを考慮し、現状とあるべき姿に乖離があるならば、それらをどのように解消していくかを考えていただきます。多面的に意識のアンテナを立てていただくとともに、必要な知識・手法を解説します。

新任管理職の方、これまで我流でマネジメントしてきた方にオススメの研修です。

渡辺整's note（研修に登壇して気づくこと）

- ・意外と多くの管理職がマネジメントの基礎を学ぶ機会がないまま、我流で現場の管理業務を務めていることが多いものです。研修を受講いただくと、「もっと早く受講したかった」「考え方・部下との接し方について、本来すべきことが分かった」との声を聞く機会が多い研修です。
- ・理想論ではなく、日常業務でできること、現場で実践できることを中心に、講義・ワークを進めていきます（講義よりも、受講者様同士で話し合う機会を多く設けます）。

渡辺整's concept（研修に登壇するにあたって意識していること）

私自身、20代からマネジメントに関わってきた経験を基に、具体的なエピソードや体験談を踏まえて講義をいたします（ただし経験談を長々と話し続けることはいたしません）。多様な世代・年代の管理職の皆さんの置かれた状況に寄り添いながら、お伝えするメッセージの伝え方を工夫・調整いたします。受講者の皆さまに寄り添いながらも、指摘した方が良く感じた点については、きちんとフィードバックするようにいたします。

内容

1. マネジメントとは

【ワーク】管理職として「マネジメント」として何を意識しているかを話し合う

- (1) マネジメントとは「何とかすること」
- (2) 管理職として自身に与えられた権限と責任を理解し、役割を果たす

2. 管理職に求められる役割を認識する

- (1) 現状をあるべき姿に近づけるのがマネジメント
- (2) マネジメントすべき対象は大きく4つ
 - ①目標 ②業務 ③リスク ④人
- (3) まずは現状を把握することが大切

3. チームに与えられた目標を管理する

【ワーク】自身の束ねるチームの目標を再確認する

- (1) チームを束ねる立場として、まずは目標を正しく理解する
- (2) 目標を念頭に現状を正しく把握する
- (3) どのように目標達成するか戦略を練る
- (4) 戦略をもとに具体的な施策（戦術）を考案する

4. 業務を管理する

【ワーク】チームの業務をどれくらい把握しているかを確認する

- (1) 管理する立場としてまずはチームの業務を適切に把握する
- (2) ムダ・ムラ・ムリがないかを確認する
- (3) 業務の属人化はリスクだと認識する
- (4) 業務改善を推進する ～「ECRS」とは

5. リスクを予見し防止する

- (1) チームにおけるリスク（危険性）を把握する
- (2) 労務管理の観点でリスクを探す
 - ①労務管理上の「あるべき姿」を理解する ②労務管理上の「現状」を適切に把握する

【ワーク】労務管理上の不明点・不安なことを明確にする
- (3) メンタルヘルスの観点でリスクを探す
 - ①現場に目を向ける ②「異変」と「違和感」を見逃さない

【ワーク】現場でのメンタルヘルス（ラインケア）の工夫点を共有する
- (4) 悪い報告を推奨する（情報をマネジメントする）
 - ①リスクに気づくチーム風土を作る
 - ②悪い報告の受け方

6. 人をマネジメントする

- (1) 管理職に求められる部下理解 ～人は多様である、と心得る
 - (2) 部下の現状とあるべき姿を明確に描く
 - (3) 部下指導のポイント
 - ①期待を伝える ②現状をフィードバックする ③褒める・指摘する ④アドバイスする
- 【ワーク】自身の部下指導の現状とあるべき姿を比較し、評価する
- (4) 部下一人ひとりのパフォーマンスを発揮させ、チームのパフォーマンスを最大化する
 - (5) 自身の影響力を正しく理解し、適切に発揮する

7. まとめ



- ・初めてマネージャーになる方向け
- ・これまでマネジメント研修を受講する機会がなかった方向け
- ・チームマネジメントに不安を感じている方向け
- ・現場のマネジメントを強化したい組織にオススメ

マネージャーにはチームを束ね、チームとしての成果を最大化することが求められます。そのために必要なことは、チームの目標を理解すること、現状を正しく把握し、どうしたら目標達成できるかを具体的に考えることです。そして、その目標達成にどのようにメンバーを巻き込むかを考え、実践することも必要です。

本研修では改めてマネージャーの皆さまに上記の定義を解説・共有します。そして講義とワークを通じて、チームの目標と現状を見直していただき、各チームメンバーにどのような活躍を促すことで目標達成ができるかを考えていただきます。目標達成のためには、マネージャーは各メンバーについて理解を深め、個々人の成長を支援するための育成・指導することも求められますし、チーム全体に対してビジョンやグランドルールを語ることも必要です。後半ではその具体的な方法についても言及します。

初めてマネージャー職に就く方にも、すでにチームマネジメントを実践している方にもオススメの内容です。

渡辺整's note (研修に登壇して気づくこと)

- ・マネジメントで一番難しいのが「人のマネジメント」ではないでしょうか。管理職研修でもマネジメント職に就く方から相談されるのは「人」にまつわることばかりです。本研修は、私自身、現場でチームマネジメント・メンバーマネジメントをしていた時に意識し実践していたことをプログラムにまとめたものです。
- ・とてもシンプルなことですが、メンバーに「マネジメントするうえで知っておいてほしいことは何かある？」と尋ねることは有益です (プログラム6章)
- ・マネージャーの皆さまに指摘することが多いのは、「自身の影響力を理解してください」ということと、「見られている意識を大切にしましょう」ということです。マネージャーの表情・立ち居振る舞いを見て、メンバーのモチベーション・パフォーマンスは変わります。具体的にどのようなポイントに留意する必要があるかを言及します。

参考動画：マネジメントについて思うこと (管理職として働いていた時に考えていたこと語ってみた)
<https://youtu.be/UyBca-iw6oE>

内容

1. マネジメントとは

- (1) マネジメントとは「何かをすること」
- (2) 自身の権限と影響力で現状とあるべき姿を比較し、乖離をなくすこと
- (3) マネジメントに必要なのは「現状を把握する力」と「具体的にどうすれば良いかを考える力」

2. チームの目標と現状を把握・理解する

- 【ワーク】自身がマネジメントするチームの目標 (あるいは「目指すべき状況」) と「現状」を比較分析する
- (1) マネジメントを託されたチームの目標を明確にする
 - (2) SMARTの法則で目標を具体化・数値化する
 - (3) 「現状」を具体的に分析する (数値化する)
 - (4) 目標を達成するために必要なToDo (アクションプラン) を明確にする
- 【ワーク】現時点で、どのように目標を達成しようと考えているのかを話し合う

3. ともに目標達成を目指すメンバーを把握・理解する

- (1) ともに目標達成を目指すメンバーを把握・理解することが重要
 - (2) 「人は皆、違う」を前提に、強み・課題を洗い出す
- 【ワーク】チームメンバーの強み・課題を整理する
- (3) メンバーを多面的に、前向きに見る (フレーミングとは)
 - (4) メンバーの強みを活かす方法を考える (目標達成のための適切な業務配分、権限移譲を考える)

4. メンバーの育成を計画する

- (1) マネジメントに求められるメンバーに対する「育成と指導」
 - (2) メンバーの「現状」と「あってほしい姿」を洗い出し、乖離を明確にする
 - (3) 育成・指導のスタートはメンバーの「現状」を「あってほしい姿」に近づけるためにすべきことを考えること
- 【ワーク】チームメンバーの「現状」と「あってほしい姿」を比較する
- 【ワーク】チームメンバーの「現状」を「あってほしい姿」に近づけるために何をするかを考える
- (4) マネージャーがメンバーの育成・指導をひとりで背負う必要はない

5. メンバーにチームビジョン・グランドルールを語る

- (1) 個別対応と全体最適を両立する
 - (2) マネージャーとしてチームでお揃いにすべきことを定義する
 - (3) 無秩序・無関与はチーム崩壊の始まり、と心得る
 - (4) 統制を効かせながら、チームメンバーの多様性・個性・特性を活かす
- 【ワーク】チームでお揃いにしてほしい判断軸・価値観・ルールを定義する
- 【ワーク】チームビジョン・グランドルールについてメンバーの想いを訊く

6. 積極的にチームメンバーと関わる

- (1) マネージャーに求められる積極的関与
- (2) 定期的にメンバーと話し合う機会を設ける
- (3) 「マネジメントするうえで知っておいてほしいことは何かある？」と尋ねる

7. 自身の影響力を理解し、適切に発揮する

- (1) マネージャーは「常に見られていること」を意識・自覚する
- (2) マネージャーとして「魅せる意識」を常備する
- (3) チームの風土を作るのはマネージャー
- (4) 具体的に現場で体現すると良いこと
 - ①心理的安全性とは
 - ②笑顔を見せる
 - ③いつでも「ありがとう」と「ごめん」を言える余裕を持つ

8. まとめ

■ 部下指導研修 ～ティーチングとコーチングと「背中を見せて学ばせる」を使い分ける編



- ・管理職はもちろん、現場で部下指導を担う方にオススメ
- ・多様な部下を指導する立場の方にオススメ
- ・ハラスメントリスクを回避しつつ、指導すべきタイミングで迷わずに適切に指摘できるようになりたい方にオススメ

管理職に求められる役割の1つが「部下育成・部下指導」です。さらに長期的に言えば、管理職には自身の後進を育て上げることが求められます。

本研修では、改めて部下指導のゴールを明確にすることの重要性をお伝えしたうえで、部下指導のスタイルを大きく3つに分類し、紹介します。その上で指導する部下（相手）に合わせて、「ティーチング」「コーチング」「背中を見せて学ばせる」の3つのスタイルから適切なものを選択し、実践することが重要であると解説します。

多くの管理職（指導者）が悩む「ハラスメントと指導の違い」についても、シンプルに分かりやすく、その判断軸・境界線を解説します。

※管理職だけでなく、人材育成を担う現場のリーダーや先輩社員、OJT指導者の皆さまにもオススメの研修内容です。

渡辺整's note（研修に登壇して気づくこと）

- ・「コーチングが重要と聞いていたが、具体的に何をすることが必要なかが分かった」
「コーチングだけではNGで、ティーチングとの使い分けが重要だと気づいた」といった声を聞くことが多いです。改めてティーチング・コーチングの違いについて解説します。
- ・自身が受けてきた指導と、今の時代に求められる指導のあり方が異なることを整理したうえで、今の部下・メンバーに必要な接し方・指導の方法について考えていただきます。

渡辺整's concept（研修に登壇するにあたって意識していること）

研修の中身に入る前に、受講者の皆さまの課題をヒアリングし、具体的な部下指導の手法・テクニックをお伝えするようにいたします。そのうえで、ティーチング・コーチング・背中を見せて学ばせる、の3つのスタイルを、どこで誰に対して、どのように実践すると良いかをアドバイスいたします。ディスカッションの時間と機会も設け、受講者の皆さま同士で、「自分ならどう部下を指導するか」を多面的に考えていただきます。

参考動画：部下育成の3つの手法（①背中を見て学べ、②ティーチング、③コーチング）

<https://youtu.be/S18XdEnUil>

内容

1. 部下指導についての課題を整理する

【ワーク】部下指導をするうえで悩んでいること、課題に感じていることを整理する

2. 部下指導に着手する前に

- (1) 部下一人ひとりに対して「現状」と「あるべき姿」を整理させる
- (2) 具体的に「いつまでに」「何ができるように」なってもらうかを考える
- (3) 「何を」「どのように」指導するか戦略を練る

3. 部下指導の3つのスタイル

- (1) 部下指導の3つのスタイル
 - ①背中を見せて学ばせる
 - ②ティーチング
 - ③コーチング
- (2) 部下に合わせて適切な指導スタイルを選ぶ

4. 基本はティーチング

- (1) 基本はティーチングで指導する
 - (2) 教えることは事前に整理しておく（アドリブで教えない）
- 【ワーク】指導し教える業務を1つ選び、どう教えるかを考える
- ①まずは全体像・大枠を伝える
 - ②次に意義を伝える
 - ③具体的な手順を6W1H・QCDSRで伝える
 - (3) やってみせ、やらせてみて、フィードバックする
 - (4) KPT法で「うまくできているところ」「できていないところ」「次どうするべきか」を伝える
 - (5) 褒めることで部下のモチベーションを向上させる

5. 基本を教えた後はコーチング

- 【ワーク】こんな部下にはどう指導する？ 同じミスを繰り返す部下、やる気が見えない部下
- (1) コーチングで部下に考えさせる
 - (2) コーチングに必要な「質問力」
 - ①オープン質問とクローズド質問
 - ②過去質問と未来質問
- 【参考】コーチングの質問展開パターン
- (3) 部下の主体性を尊重する「傾聴力」
 - (4) 部下に自信を身に付けさせる「承認力」

6. 有能な部下には「背中を見せて学ばせる」

- 【ワーク】こんな部下にはどう指導する？ 有能だからこそ後進として育てたい部下の場合
- (1) 組織人・社会人としての立ち居振る舞いを“魅せる”
 - (2) 関係者の誰をどのように見るべきかアドバイスする
 - (3) 気づきをコーチングで引き出す ～「要するに何をどうするべきだと思う？」

7. ハラスメントと指導の違い

- (1) ハラスメントとは
- (2) 「気づかせる」のか「傷つける」のか
- (3) ハラスメントについて話し合える関係性を築く

8. まとめ



- ・組織の制度（OJT制度・メンター制度）を踏まえたうえでの内容のカスタマイズ可能
- ・内容を細分化し、短時間研修×複数回の実施も可能
- ・新人・新入社員が配属される前の月に実施するのがオススメ

新人・新入社員の育成は、組織にとって、そして職場・チームにとって重要です。一日も早く一人前になってもらうことを願いながら、適切に着実に業務の進め方を教えていく（On the Job Training=OJT）とともに組織内での立ち居振る舞いの是非を共有していくことが求められます。また近年では、積極的に新人・新入社員が職場・チームに馴染めるようオンボーディングしていくことも求められます。

本研修では、新人・新入社員を向か入れる際の心構えを確認したうえで、改めてOJTとは何か、OJTを始める前の段階ですべきことは何か（育成スケジュールの作成）、OJTを行う際の具体的なポイント（業務を教える際の心得）について解説します。

また、新人・新入社員を育てる際には、OJT指導者のフィードバックが欠かせません。適切なフィードバックの方法として「KPT法」の活用も紹介します。初めて新人指導を担う立場の方にオススメの研修です。

渡辺整's note（研修に登壇して気づくこと）

- ・これまでは多くの組織において、各現場の先輩に「新人指導」「業務指示の仕方」を任せることが多かったようですが、昨今では組織としての指導スタイルを統一しようという動きもよく見られます（新人の現場への定着化や離職防止等、その目的は様々です）。本研修を通じて、現場指導のレベル感を揃えることができます。
- ・“イマドキ”の新人の育て方の工夫やポイントについても、お伝えすることが可能です。
- ・オンボーディングやハラスメント防止についてのアドバイスも内容に盛り込みます。

渡辺整's concept（研修に登壇するにあたって意識していること）

毎年4月には新入社員研修に登壇していますが、年によって「新人」「新入社員」の育て方には若干の差異があるように感じます。私自身が新人・新入社員と接する際に工夫していることや実際に指導している内容についても触れ、双方向のコミュニケーションを実施し、現場OJT指導者として選抜された皆さまの不安払しょくや課題解決を目指します。

内容

1. 新人指導とは

- (1) 新人の「現状」と「あるべき姿」を対で見る
 - (2) まずは「現状」を把握する
 - (3) 「あるべき姿」を明確にする
 - (4) 「現状」を「あるべき姿」に導くために指導する
- 【ワーク】新人の「現状」と「あるべき姿」を考える
【参考】新人を育てる前に、新人研修の内容を把握する

2. OJTとは

- (1) OJTとはOn The Job Training
- (2) 一人で業務を遂行できるよう育てる
- (3) 業務に対する考え方・判断軸を伝える

3. OJTを始める前に

- (1) 「あるべき姿」を基にスケジュールを組む
 - (2) 大きなゴールと小さなゴールを明確にする
 - (3) いつ、誰が、何を教えるかを明確にする
- 【参考】OJTは一人で行うものではない（周囲の関係者を巻き込む）
- (4) スケジュールを新人に共有する
- 【ワーク】育成スケジュールを作成する

4. OJTの具体的なステップ

- (1) 業務の流れを説明する ～全体像を説明してから、詳細について言及する
 - (2) 目的を説明する
- 【ワーク】新人に教える業務について流れと目的を整理する
- (3) 実際に先輩が実践する
 - (4) 新人に任せてみる
 - (5) フィードバックする
- 【参考】KPT法を活用して、具体的にフィードバックする

5. 指導者として新人を褒める・叱る

- (1) 「褒める」も「叱る」も組織の判断軸を教え込むこと
 - (2) 褒める
 - (3) 叱る
- 【参考】「叱る」と「ハラスメント」の違い
【参考】ハラスメント・ハラスメントを防ぐ
- (4) KPT法でバランスよく褒める・叱る

6. チームの暗黙のルールも教える

- (1) オンボーディングとは
- (2) 新人の不安を理解する
 - ① 業務遂行に対する不安
 - ② 人間関係・職場に慣れるまでの不安
- (3) 暗黙知を言語化して見える化する

（上司・指導者向け）新人・若手の報連相強化研修



- ・新人・後輩指導を任されたマネージャー・リーダー向け
- ・組織の情報共有・情報連携を強化したい方向け
- ・OJT指導者として新人・後輩の報連相を強化する方向け
- ・コミュニケーションの希薄化が問題となっているチーム・職場にもオススメ

新人研修・新入社員研修で「報告・連絡・相談」の重要性を伝えた後、数か月が経過したタイミングで行われる新人フォロー研修でそれらができているかどうかを尋ねると、「うまくいかない」「思うように報連相できない」とこぼす新人・若手の方は少なくありません。理由を尋ねると、本人の努力不足・訓練不足もありますが、同時に新人・若手の立場からは「報連相したくても話しかけづらい（上司・指導者が忙しそうで躊躇してしまう）」「報連相しても反応がない（返事がない、求めるフィードバックがない）」「報連相しなくても何も言われない（よって報連相の重要性が感じられない）」という声が挙がります。

本研修は、マネージャー・リーダーの皆さまに、新人・若手の報連相を強化するために自分たちは何をする必要があるのかを解説します。また新人研修・新入社員研修でお伝えする「報連相のルール」および「上司・指導者が求めている報連相における配慮・工夫」についても連携します。「講師も言っていたし、上司・指導者も言っている」と指導方針を同じにすることで、新人・若手も納得し、報連相の重要性を深く理解できるようになります。

渡辺整's note（研修に登壇して気づくこと）

- ・新人・若手は上司や指導者の言動をよく観察しています。よって、上司・指導者はまずは自ら適切な報連相（情報共有・情報連携）をする姿を見せることが重要、かつ新人・若手が報連相をしてきたタイミングで適切な反応・対応をすることが必要不可欠です。
- ・忙しい上司・指導者だからこそ、新人・若手には報連相を工夫してもらうことが大事です。結論ファースト、全体像ファースト、伝える方法やツールの選択などについて、期待値を先んじて伝えることも重要です。

渡辺整's concept（研修に登壇するにあたって意識していること）

今の時代、「情報」をどれだけ活用できるかが組織・チームの成功や強さを左右します。だからこそ、新人・若手の持つ考えや気づきを素早く深く多面的に収集することが上司・先輩社員には求められます。本研修では「報連相」について取り扱いますが、最終的にはチーム内コミュニケーションをこれまで以上に活性化していただくことを大きなゴールに見据え、講義・研修を担当します。

内容

1. 組織における報連相の重要性

- (1) 報連相を通じてそれぞれが持つ情報・抱える状況について情報共有することが大事
- (2) 報連相が充実している組織は相互連携・相互協力・相互支援が可能
- (3) 報連相は全メンバーの義務（上司・指導者も報連相をする必要がある）
- (4) 上司・指導者は自ら報連相を体現し、手本を見せる

2. 報連相の目的

- 【ワーク】報告・連絡・相談のそれぞれの目的を整理する
- (1) 報告は仕事の状況・進捗または仕事が完了したことを共有すること
 - (2) 連絡は得た情報・見聞きした出来事を共有すること
 - (3) 相談はアドバイスや指示を乞うこと
 - (4) 上司・指導者は報連相の目的を新人・若手に伝えることが大事
 - (5) 上司・指導者は新人・若手の報連相に応えることが必要
 - (6) スルーはNG（必ず反応する・レスポンスする）

3. 報連相に関しての期待とルールを伝える

- (1) 上司・指導者として新人・若手に期待することを先んじて伝えておく
 - 【ワーク】新人・若手に期待する報連相のあり方・内容を明確にする
 - 【参考ワーク】職場・チームにおける報連相に用いるコミュニケーションツールのルールを明確にする
- (2) 悪い報告こそはやく
 - ①悪い報告は早ければ早いほど、適切な対応が可能
 - ②悪い報告の受け止め方 ~まずは受け止め、感謝を伝え、対応した後で、振り返り&指導する
 - 【ワーク】悪い報告の受け止め方を体現できているか振り返る
- (3) 結論ファースト ~PREP法で報連相させる
- (4) 全体像ファースト ~Whole-Part法で報告させる
- (5) 報連相は事前に情報・状況を整理してから行う（ただし悪い報告は例外）
- (6) 報連相強化の指導のポイントは「紙に書かせる」
 - ①まずは本人に書かせる
 - ②必要に応じて、ともに整理してあげる（どのように整理できるかを書いて、視覚的に見せる）

4. 新人・若手が報連相をしなくなったら…

- 【ワーク】自身が報連相したくなる上司・指導者の特徴は？ 報連相したなくなる上司・指導者の特徴は？
- (1) まず疑うべきは自身の立ち居振る舞い
 - ①報連相しやすい雰囲気醸成しているか
 - ②報連相をスルーしていないか
 - ③報告に反応・レスポンスしているか
 - ④相談に対して適切なアドバイス・指示を与えているか

（※当然のことながら、こうした立ち居振る舞いの上司・指導者に新人・若手は報連相したくなるなる）

 - 【ワーク】上司・指導者としてNGな立ち居振る舞いをしていないか振り返り、確認する
 - (2) 報連相したくなる上司・指導者の立ち居振る舞いは
 - ①しかめっ面・怖い顔が少ない（声をかけやすい）
 - ②アイコンタクトがある（声をかけやすい）
 - ③目を見て話を聞いてくれる
 - ④遮らない（最後まで耳を傾ける）
 - ⑤「ありがとう」と「ごめんね」を伝える
 - ⑥報連相の情報をうまく活用してくれる
 - ⑦報連相に対してフィードバックする
 - (3) それでも報連相をしなくなったら
 - ①率直に理由や背景を尋ねる
 - ②改めて報連相の重要性とメリットを伝える

5. まとめ

■ コーチング研修 ～質問力・傾聴力・承認力を発揮し、部下のパフォーマンスと意欲を引き出す編



- ・管理職含むマネージャー・リーダーにオススメ
- ・部下の積極性・主体性に物足りなさを感じる方にオススメ
- ・面談力向上の切り口での実施も可能
- ・多様な人材をマネジメントする立場の方にオススメ

コーチングとは、積極的な質問・傾聴・承認を通じて指導対象の部下との双方向のコミュニケーションを実現し、部下のやる気やモチベーションを引き出し、主体的なパフォーマンスの発揮を支援する指導手法です。

本研修ではティーチングとコーチングの違いを説明したうえで、現場で実践できるコーチングの方法・手順を解説します。

コーチングを実践するためには、まずは適切な質問を投げかけることが大事です。ケーススタディを基に、具体的にどのような問いかけ・投げかけをするのかを考えていただきます。続いて、部下に自由に意見や考えを述べてもらうためには、傾聴力の発揮も欠かせません。研修を通じて、受講者の皆さまの傾聴力の傾向・クセについても、積極的に指摘さしあげます。最後に承認力の発揮が必要ですが、このスキルについても講義およびフィードバックで強化していただきます。

渡辺整's note (研修に登壇して気づくこと)

- ・「コーチングは知っていたが具体的な方法は理解できていなかった(本研修で理解できた)」「忙しい業務の中で、コーチングプロセスを細分化するという考え方が斬新で、目から鱗だった」という声をいただきます。現場で実践できる手法を研修ではお伝えします。
- ・「意識していなかったが、コーチングしているつもりでもティーチングしてしまっていた」という気づきを口にされる方もいます。多様な部下の活躍を支援するためには、自身の決めつけを脇に置き、部下の可能性を信じていくことが大事です。

渡辺整's concept (研修に登壇するにあたって意識していること)

コーチングとはどのような指導方法か、を解説したうえで、ケーススタディを中心に「具体的にどうコミュニケーションを取るか?」「自分ならどうコーチングを実践するか」を徹底的に考えていただきます。部下との信頼関係を築き、本音を引き出すことを実現するために必要なコミュニケーションスキル強化を目的とした研修実施(企画)も可能です。

内容
<p>1. 部下指導とは</p> <ol style="list-style-type: none"> (1) 部下の「現状」と「あるべき姿」を対で見る (2) まずは「現状」を把握する (3) 「あるべき姿」を明確にする (4) 「現状」を「あるべき姿」に導くために指導する <p>【ワーク】 部下の「現状」と「あるべき姿」を考える</p>
<p>2. ティーチングとコーチング</p> <ol style="list-style-type: none"> (1) ティーチングは教え込む指導方法 (2) コーチングは考えさせ、気づかせる指導方法 (3) コーチングで考えとやる気を引き出す <p>【ワーク】 部下に必要な指導がティーチングかコーチングかを考える</p>
<p>3. コーチングの3つの手順</p> <ol style="list-style-type: none"> (1) 質問を投げかけて考えさせる (2) 傾聴で部下の意見と考えを受け止める (3) 質問と傾聴の後、承認する
<p>4. 質問力を駆使する</p> <ol style="list-style-type: none"> (1) オープン質問とクローズド質問を使い分ける (2) 過去質問と未来質問を使い分ける <p>【参考】 過去質問のリスク</p> <p>【ケーススタディ】 こんな時どう質問力を駆使して指導する?</p> <ol style="list-style-type: none"> (3) コーチングにおける質問の流れを押さえる
<p>5. 傾聴力を発揮する</p> <ol style="list-style-type: none"> (1) 上司の傾聴力が部下を育てる (2) 心理的安全性を意識する (3) 部下から学ぶ姿勢を持つ ～最善策は部下が持っているかもしれない (4) コーチングを行う際の心構え ～まずは受け止める (5) 傾聴する際は思い込み・決めつけに注意する <p>【ワーク】 自身の思い込み・決めつけを確認する</p>
<p>6. 承認で安心と自信をつけさせる</p> <ol style="list-style-type: none"> (1) 部下の意見と考えを承認する (2) 褒める
<p>7. コーチングとKPT法を掛け合わせる</p> <ol style="list-style-type: none"> (1) KPT法とは (2) 本人に「いいところ」「伸びしろ」に気づかせる (3) 「どうしたらよいと思うか?」を尋ね考えさせる <p>【ワーク】 受講者同士でKPT法でコーチングに挑戦する</p>
<p>8. まとめ</p>

KPT法を用いたフィードバック強化研修 ～現状分析のフレームワークを指導・面談の場で活用する



- ・部下に対する指摘に躊躇している管理職・上司にオススメ
- ・褒める・叱るの各スキルを強化したい上司・先輩にオススメ
- ・本研修で取り扱う「KPT法」は評価面談実施時にも活用可能
- ・1時間の講演会形式での実施も可能（※ワークなし）

部下指導・新人育成において重要視されているのがフィードバックです。フィードバックとは、かみ砕けば、「良いところを良いと伝える」「ダメなところはダメと伝える」という積極的な関与・介入です。

本研修では振り返りに活用される「KPT法」を紹介し、その活用方法を解説します。日常的なOJTの中でも、評価者として面談に望む際にも、KPT法を用いることでシンプルかつ適切に部下にフィードバックを実践することが可能になります（褒める、叱る、そして具体的なアドバイス・期待の伝達が用意になります）。また、KPT法を職場の共通ツールとすることができれば、部下本人にも仕事の進め方やビジネスパーソンとしての立ち居振る舞いについて振り返りを促すことができ、自己評価の習慣を定着させることができます。

最後の章ではKPT法を活用し、自身のフィードバックスキルの向上を目指す方法・マインドについても触れ、その重要性を理解いただきます。

渡辺整's note（研修に登壇して気づくこと）

- ・研修で解説すると、とてもシンプルかつ使いやすい「KPT法」についてご存知ない方が多いことに気づかされます。学んだ方の多くが「これは使いやすい」と喜んでくださるので、是非この機会に「KPT法」を職場に持ち帰り、チーム内の共通ツール・フレームワークとして活用いただきたく思います。
- ・褒めること・叱ることが大事だとは理解していても、実際にそれを実施することに難しさを感じている人は少なくありません。本研修を受講し、その心理的負担を軽減いただければ幸いです。

渡辺整's concept（研修に登壇するにあたって意識していること）

とてもシンプルなKPT法ですが、実際に部下・後輩へのフィードバックに活用しようと思うと、積極的に部下の良いところ・改善が必要な点を探す必要性に迫られます。本研修を通じて改めて、部下を多面的に評価する意識を体得いただきたく思います。相手の良い面・課題点を見つける「リフレーミング」の手法（マインド）についても、随時解説いたします。

内容

1. 部下指導に必要な上司からのフィードバック

- (1) 部下は上司からのフィードバックを求めている
 - (2) 上司として「褒める」「叱る（指摘する）」
 - (3) 大切なのは言語化すること
- 【ワーク】日常・普段の部下へのフィードバックを振り返る

2. KPT法とは

- (1) シンプルで使い勝手の良いフレームワーク「KPT法」
- (2) フィードバックは①整理して、②伝達する、の順番が大切

3. KPT法で部下の現状を整理し、フィードバックする

- (1) Keepで良い部分を整理する
 - (2) Problemで改善点・問題点を整理する
 - (3) Tryで今後どうしてほしいかを整理する
 - (4) 部下にKPT法を用いてフィードバックする
- 【ワーク】実際の部下に関して、KPT法の観点で、フィードバック内容を整理する

4. タイプ別部下へのフィードバックの使い分け

- (1) 自己肯定感が高い部下には
 - (2) 自己肯定感が低い部下には
 - (3) 新人などまだ経験が浅い部下には
 - (4) さらに成長を促したい部下には
 - (5) ティーチングとコーチングの使い分けのポイント
- 【ワーク】実際の部下にはティーチングとコーチングとのどちらを用いると良いかを考える

5. 評価にも活用できるKPT法

- (1) KPT法を紹介して部下に自己評価を整理させる
 - (2) KPT法を基に部下に評価を伝える
- 【参考①】期初面談でKPT法に基づく期待を伝える
 【参考②】期中面談でKPT法に基づく評価を伝える
 【参考③】期末面談でKPT法を用いて活動を振り返らせる

6. KPT法を用いて自身の上司としてのフィードバック力を鍛える

- (1) 部下指導における「成功事例」と「伸びしろ」を自身で整理する
- (2) より効果的な部下指導のあり方を模索する

7. まとめ

参考動画：KPT法を用いた部下育成：ティーチング編
<https://youtu.be/r3DUHIZIsGs>

参考動画：KPT法を用いた部下育成：コーチング編
https://youtu.be/4_XcVJb9tOw

■ 評価者研修 ～自社の評価制度を理解し、評価期間内の活動を理解し、面談を実現する編



- ・初めて評価者になる方にオススメ
- ・評価制度を改めて理解してもらいたい現管理職にも実施可能
- ・評価制度を人材育成に活用したい組織にオススメ
- ・コミュニケーション活性化を目指したい職場にもオススメ

評価者は、組織の評価制度を正しく理解したうえで、チームのパフォーマンス向上および、一人ひとりの人材の育成のために適切に活用することが求められます。そのためにも、まずは評価制度の重要性と、その制度の中で自身が何をやる必要があるのかを理解しなければいけません。

本研修は評価者として、評価期間中にしなければいけないことを解説したうえで、実際に現場でそれらに取り組むうでの心構え・留意ポイントをお伝えいたします。評価は運用を間違えてしまうと、部下のモチベーションを低下させ、チームのパフォーマンスを下げてしまう恐れがありますが、適切に正しく活用できれば、部下のモチベーションを引き出し、チームのパフォーマンスを向上させることもできます。

評価者（上司）として部下に自己評価を促す方法（自己評価を適切に記載・提出させる工夫）や、部下に下位評価を適切に伝える際のポイント等についても、お伝えします。

渡辺整's note（研修に登壇して気づくこと）

- ・「評価者ではあるものの、具体的にどのように部下と接したら、モチベーションを上げることができるのか、逆に下げってしまうのかを学んだことがなかった」とおっしゃる方が多くいらっしゃいます。部下の心理・心情を理解することが、評価制度を運用するうえでは重要であるとお伝えします。
- ・「評価＝期末面談」と捉える方が多い印象ですが、実は期初の目標設定面談、期待値の伝達が重要であることを解説します。

渡辺整's concept（研修に登壇するにあたって意識していること）

自身の被評価者の頃に考えていたこと、評価者になってから実践してみたことを、経験談とともにお伝えします。事実、自己評価が高い部下、自己肯定感が乏しい部下等、多様な部下をマネジメントしていたので、そのエピソードも共有し、評価者としての創意工夫を紹介します。本研修だけではないですが、理想論ではなく、現場で実際にできることに焦点を当て、翌日から何を実践したら良いか（アクションプラン）を明確にし、研修を締めくくります。

内容

1. 改めて自組織に評価制度を確認する

- （1）一般的な評価制度と評価基準
 - （2）自組織における評価制度とは
 - （3）評価者の役割と求められる行動とは
 - ①評価対象が評価期間中の行動のみ
 - ②評価対象となる行動・立ち居振る舞いを理解する
- 【ワーク】改めて自組織の評価制度について不明点がないかを確認する
【ワーク】改めて評価対象である部下の等級と評価基準を確認する

2. KPT法をベースに評価を考える

- （1）KPT法とは
 - （2）評価基準を基に、部下を評価する軸をKPT法で整理する
- 【ワーク】評価基準をもとに部下のあるべき姿・立ち居振る舞いを整理する

3. 期初にすべきこと

- （1）適切な目標を設定する
 - （2）評価基準を明確にする
 - （3）部下と面談し、認識のすり合わせを行う
- 【参考】部下が評価結果に不満を抱くのは期初面談が不足しているため（期待値を知らされていないため）

4. 期中に行うべきこと

- （1）評価者として部下を観察する（KPT法で状況を整理する）
 - （2）上司として部下を支援する
 - （3）部下自身にも評価を意識させる
 - （4）期中面談を行い、相互確認する
 - （5）評価に値する行動・立ち居振る舞いについて記録を取る
- 【ワーク】部下の行動・立ち居振る舞いリストから、評価対象になるものとならないものを精査する

5. 期末に行うべきこと

- （1）部下に自己評価を提出させる
- （2）評価者として部下を評価する
- （3）組織の制度運用に基づき評価を決定する
- （4）部下に評価をフィードバックする（KPT法で評価を整理する）
 - ①部下の自己評価よりも高い評価を伝える場合
 - ②部下の自己評価よりも低い評価を伝える場合
- （5）来期の期待を伝える

6. 面談の進め方

- （1）面談のための準備を行う
- （2）面談のフローと留意点
- （3）端的に分かりやすく話す
- （4）部下の声を引き出す（質問力を発揮する）
- （5）部下の意見に耳を傾ける（傾聴力と反応力を発揮する）

7. 総合演習

- 【ワーク】実際の面談を念頭に、部下への評価の伝え方を練習する（受講者同士、相互に確認・フィードバックし合う）

■ 被評価者研修 ～自身への期待値と評価を冷静に受け止め、成長につなげる編



- ・ 評価制度をうまく運用したい組織向け
- ・ 被評価者に評価の重要性を学ばせたい組織にオススメ
- ・ 被評価者として自己評価の書き方を知りたい方向け
- ・ 自身への評価を自己成長につなげる方法を知りたい方向け

組織における評価制度については、評価者だけでなく被評価者もその意義と目的を理解し、適切に運用をしていくことが必要です。

本研修では被評価者として、評価制度・評価基準を理解する重要性を学んでいただくとともに、評価期間中に評価制度に則って具体的に何をすべきかを確認いただきます。さらに、自己評価の書き方、評価者からのフィードバックの受け止め方、フィードバックの適切な活用のポイントを解説します。

人は誰でも下位評価（自己評価よりも低い評価が与えられること）を受けたくないものです。下位評価の受け止め方、受け止めた後のモチベーションの維持の仕方についても言及します。また、下位評価が下されないようにするために期初・期末に工夫できるポイントについても解説します。

※本研修実施の前に、組織の評価制度・評価基準について情報を共有いただきたく思います。

渡辺整's note (研修に登壇して気づくこと)

- ・ 評価者に話を聞くと、「被評価者の自己評価の書き方に問題がある」「被評価者にも評価の重要性を理解したうえで、目標・評価を意識した業務遂行・活動を意識してほしい」といった声が挙がる場合があります。そこで本研修は被評価者である部下の立場の皆さまに評価制度をどのように意識・活用することが必要なのかを解説する内容で仕立てました。
- ・ 研修に参加された被評価者の皆さまからは「自己評価を整理する際にKPT法を活用したい」「下位評価を受ける際もKPT法を意識したい」といった気づきの声が挙げられます。

渡辺整's concept (研修に登壇するにあたって意識していること)

一般的に評価制度・評価の結果について、被評価者は不平不満やモチベーションの低下を感じやすいものです（あるいは評価に伴う賞与の額に一喜一憂しがちなものです）。本研修では改めて評価の重要性を理解いただいたうえで、評価制度を活用した上司とのコミュニケーションの工夫の仕方、業務上の連携の仕方を学んでいただきます。また、評価者（上司）に対する配慮の示し方についても解説します。

内容

1. 改めて自組織に評価制度を確認する

- (1) 評価制度の意義とは
- (2) 一般的な評価制度の構成例
 - ①業績評価 ～目標に対する成果・成績
 - ②行動評価
 - a.能力評価 ～業務遂行時における発揮能力・保有能力
 - b.情意評価 ～勤務態度、業務への取り組み姿勢、意欲など
- (3) 自組織における評価制度とは
- (4) 被評価者に求められる2つのこと
 - ①評価基準を知る
 - ②評価者の期待を知る
 - 【ワーク】自身の評価基準を知る
 - 【ワーク】自身に寄せられる期待を考える

2. 一般的な評価の手順

- (1) 期初に目標を設定する
- (2) 期中に目標に照らし合わせての現状、仕事に対する行動・姿勢を確認する（自分の頑張りを自分で確認する）
- (3) 期末に自己評価を整理する（目標達成および行動面で自己評価を提出する）
- (4) 評価面談に臨む
- (5) 評価のフィードバックを受ける
- (6) 次期（来期）の目標を設定する

3. 期初にすべきこと ～目標を具体化する

- (1) 達成すべき目標は具体化する
- (2) SMARTの法則とは ～目標を具体的に、計測可能で、達成可能で、関連性があり、期限が明確なものにする
- (3) いつまでに、何を、どのくらい、どうするのかを明確にする
- (4) 数値化を意識する
- (5) 期初面談で評価者（上司）と目標に対する認識をすり合わせる

4. 期中にすべきこと① 日常的に自己評価する

- (1) 日々目標と照らし合わせて自身の頑張りを評価する
- (2) 自身の頑張りを振り返るためのKPT法
- (3) 目標達成に必要な支援・援助を要請する

5. 期中にすべきこと② 定期的に評価者（上司）の評価を聞く

- (1) 評価者の評価を理解する
- (2) KPT法でフィードバックを受け、何を改善すべきか整理する

6. 期末面談に臨む

- (1) KPT法で整理して自己評価を伝える ～頑張ったこと、達成できなかったこと、来期頑張ろうと思うこと
- (2) 評価者の評価を受けとめる
- (3) KPT法で整理しながら評価フィードバックを聞く
- (4) 評価・フィードバックは次（来期）に活かす
- (5) 下位評価の受け止め方
 - ①事実を受けとめる
 - ②アドバイスを乞う
 - ③未来に目を向ける
 - ④悔しさを糧にする

7. まとめ

■メンター制度導入セミナー



- ・メンター制度を導入したいと考えている組織にオススメ
- ・メンター制度をうまく始動したいと考え、社外の取り組みについて知りたいと考える人事部門の関係者にもオススメ
- ・メンター制度を見直したいと考える組織での実施も可能（現場に即した運用方法についてご相談承ります）

コミュニケーションが希薄化しやすい今の時代において、新人や若手のメンタルケアや離職防止を目的として、メンター制度の導入を検討している組織が増えています。あるいは、既に導入はしたものの、改めて目的を鑑みて、制度の見直しを検討する組織が増えている印象です。

本研修では、改めてメンター制度とはどういうものなのか、OJT制度や現場での育成制度とは何が違うのかを解説し、そのメリット・危険性について解説します。また、実際に世の中の組織でメンターとして活動する方々の声を紹介し、制度導入の前に考慮・検討しておくべき要素・要点についても説明します。

■世の中のメンターの声の例（一部）

- 「いきなりメンターに選抜されたが、何をどうしたら良いか分からず、困った」
- 「組織内にメンター制度の理解が広がっておらず、活動しにくさを感じる」
- 「メンターである自分にこそ、メンターが必要だと感じる（相談できる相手が必要）」等

渡辺整's note（研修に登壇して気づくこと）

- ・メンター制度の導入を検討している（した）組織に何うと、前向きながらも、「とりあえず導入してみようと思う」という計画性のなさ故に、実際にメンターに選ばれた先輩陣が悩んでしまったり、戸惑ってしまったりするケースに直面します。事前の設計、多面的な検討が必要だと感じます。
- ・メンター事務局として、具体的に制度活用・運用を想定し、何が起こった時にはどう対応するのかを明確にさせていただくことが大切です。本研修の中でも話し合ってください。

渡辺整's concept（研修に登壇するにあたって意識していること）

個人的にはメンター制度の導入・運用は大賛成ですが、この制度だけでは不十分だとも感じます。現場の関係者が「私はOJT指導者でも、メンターでもないから、新人・若手に関わらなくてもOK」と誤った認識を抱かないような、事務局による積極的かつ全社的な制度の説明も重要だと考えます。

内容
<p>1. メンター制度とは</p> <ul style="list-style-type: none"> (1) 「メンター」という言葉の定義 (2) 斜めの先輩・後輩の関係性を仕掛けること (3) 目的は様々 ～コミュニケーション活性化、メンティのメンタルヘルス、メンターのスキルアップ等
<p>2. 世の中の企業のメンター制度について</p> <ul style="list-style-type: none"> (1) 「制度を導入しました」だけで成果が出ている組織は少ない (2) メンターが抱える悩み
<p>3. メンター制度を成功させるために必要なこと</p> <ul style="list-style-type: none"> (1) 制度導入の目的を明確にする (2) メンター活動の内容・グラドルールを明確にする (3) メンター・メンティに説明をする (4) メンター・メンティの上司・先輩にも制度を理解してもらう (5) 可能な限り、事前にシミュレーションしておく <ul style="list-style-type: none"> ①メンター・メンティから「ペアを変えてほしい」と言われたら？ ②メンターが悩みを抱えた時は？ ③メンターまたはメンティが離職・休職してしまったら？
<p>4. 自組織のメンター制度について話し合う</p> <p>【ワーク】自組織のメンター制度についてどうあるべきかを考え、話し合う</p>



- ・初めてメンターに選出された先輩社員向け
- ・組織のメンター制度に基づいて、内容や演習について調整・カスタマイズ可能
- ・時間調整可能（1.5時間～7時間で調整可能 ※内容要相談）

新人・若手社員の帰属意識向上、メンタルケア実施、人間関係構築支援、離職防止のために、メンター制度を導入する組織が増えています。本研修では、その制度の中でメンターとして選抜された方々に、メンターとは何をすることが求められる役割・立場か、実際にメンターとして活動する際にすべきこと・留意した方が良いことは何か、を解説します。

特に初回面談に臨む前には、メンター制度とメンターとしての役割とともに、メンティーとの面談をどのように仕掛ける必要があるかを理解しておく必要があります。

面談には事前準備が必要なこと、面談の時間を有益に活用するためには仕掛けが必要なこと、初回面談でのメンターの自己開示の適切さが関係性構築には欠かせないことなどをお伝えしたうえで、実際に1回目の面談に向けて準備をしていただきます。

なお、メンター活動を経験すると、メンターの「関係性構築力」「相談に乗るスキル」「面談力」などが鍛えられます。本研修でも様々なスキルアップをご支援します。

渡辺整's note（研修に登壇して気づくこと）

- ・「とりあえず初回の面談に臨めば良いと思っていたが、講義を聞いて、事前準備をしていなかったら大変なことになっていた…と焦った」「事前にやるべきことを整理できて良かった」といった声が聞かれます。面談実施に向けて、やはり事前準備は大事です。
- ・メンター活動に不安を覚えているメンターの方々は少なくありません。同じメンターの立場で活動を始める方々同士で、ネットワークを作っていただくことも、研修と同じくらい意義があると思います。

渡辺整's concept（研修に登壇するにあたって意識していること）

組織によってメンター制度の詳細・条件等は様々なため、事前にヒアリングをしたうえで、研修内容を調整し、カスタマイズします。メンターとして活動を始める受講者の皆さまが安心して面談に臨めるよう、必要なアドバイス、事前準備の支援をさせていただきます。

参考動画：メンター制度を成功させるために必要なこと

<https://youtu.be/v9s8RU00a4w>

内容

1. 自社のメンター制度を理解する

【ワーク】自社のメンター制度について不明な点がないか確認する

2. メンターとは・メンター制度とは

- (1) メンターとは ～OJTとの違い
- (2) メンターに求められること
- (3) メンター制度の目的
- (4) メンター活動の具体的な内容

3. メンターに求められること

- (1) 定期的にメンティと会い、話をする
- (2) メンティの相談に乗る
- (3) メンティから「相談することはない」と言われたら
- (4) メンティの振り返り・棚卸を支援する
- (5) KPT法を用いて振り返り・棚卸を促す

4. 初回面談に備える

【ワーク】初回面談をどのように実施するかを考える

- (1) 面談には事前準備が必要不可欠
- (2) 面談の時間割を作る
- (3) 初回面談では制度と活動について認識をすり合わせる
- (4) 初回面談に必要なのは関係性構築
- (5) 自己紹介を仕掛ける
- (6) メンティが知りたいであろうことから自己紹介を設計する
- (7) メンティに訊きたいことを整理する

【ワーク】自己紹介を設計する

【ワーク】メンティに訊きたいことを整理する（質問リストを作る）

5. 2回目以降の面談に備える

- (1) 基本はメンティの話聴く
 - ①傾聴力を発揮する
 - ②質問力でさらなる話を引き出す
- (2) 話すテーマ・ネタを準備する

6. まとめ

■多様なハラスメント防止研修 ～ハラスメントのない職場づくりを目指す編



- ・改めて全社的にハラスメント防止研修を実施したい組織向け
- ・全階層に向けて実施可能（多様な階層合同で実施可能）
- ・時間調整可能（1時間～7時間程度 ※内容について要相談）
- ・事前の打合せでケーススタディの作り込みも可能

組織の問題・リスクのひとつとして挙げられるのが「ハラスメント」です。今の時代、誰もが「ハラスメントはダメ」とは理解しているものの、どうしてもなくなれないのが、このハラスメントの難しいところです。それどころかダイバーシティ推進、多様な人材の活躍とともにリスクが増す一方なのが、ハラスメントがなくなれない要因のひとつでもあります。

本研修では改めて「ハラスメントとは何か」を考え、本質的な定義を確認します。そのうえで、現代においてどのようなハラスメントがあるのかを再確認するとともに、「ハラスメントはゼロにはできない」という前提に立ち、どのようにハラスメントリスクを小さくすることができるのか、どのようにハラスメントを恐れずに関係者の良好な人間関係を築き、ビジネスを進めていくことができるのかを考えます。

ハラスメントを見かけた際に必要な指摘・フィードバックの方法、関係性構築のために必要な事前の情報伝達のポイントなどについても解説します。

渡辺整's note（研修に登壇して気づくこと）
 以前は「いじめ」「嫌がらせ」といった意識がされていたハラスメントですが、今の時代のハラスメント事案は、必ずしも悪意のあるものばかりではありません。むしろ多くが「ハラスメントに該当するとは思わなかった」というものです。だからこそ、組織全体で何がハラスメントに当たるのか、ハラスメントを回避・予防しながら、何をどう工夫して協働することが求められるのかを解説します（考えていただきます）

渡辺整's concept（研修に登壇するにあたって意識していること）

- ・私なりのハラスメントの定義を共有したうえで、多面的に職場の関係者の言動を考えていただくよう促します。
- ・まずはハラスメントを指摘し合える関係性を築くことをゴールとし、関係者の間でどのようにコミュニケーションを図るか、相互に配慮を示すかを具体的にアドバイスします。

参考動画：ハラスメント防止研修に登壇する際に個人的に考えていること
<https://youtu.be/AkrhhKaTR28>

参考動画：指導とハラスメントの違い ～気づかせることと傷つけることは違う
<https://youtu.be/cFlqRSIGXek>

内容
<p>1. 改めてハラスメントとは</p> <p>(1) 誰もが皆「ハラスメントはダメだ」と知っている (2) ではなぜハラスメントがなくなるのか (3) 改めて「ハラスメント」とは</p> <ul style="list-style-type: none"> ①かつての「いじめ」や「嫌がらせ」ではないハラスメントが増えている？ ②責任感があり仕事に真面目な人ほどハラスメントをしやすい？ ③新人が上司である管理職に対してハラスメントを行うこともある？ <p>【ワーク】改めて「ハラスメント」とは何かを定義する ※渡辺整が定義するハラスメントとは「結果的に一方的に相手の大切なこと・ものを奪う行為」です</p>
<p>2. 多様化するハラスメントを理解する</p> <p>(1) 多様化するハラスメント</p> <ul style="list-style-type: none"> ①パワハラ ②セクハラ ③SOGIハラ ④ジェンハラ ⑤マタハラ ⑥パタハラ ⑦ケアハラ ⑧リモハラ ⑨モラハラ ⑩アルハラ ⑪ハラハラ ⑫障害者差別 ⑬外国人差別 ⑭その他のハラスメント <p>(2) まずは適切な知識を持つことが重要 【ワーク】多様化するハラスメントについての知識を確認する (3) ハラスメントについての知識をアップデートする</p>
<p>3. ハラスメントはゼロにはできない</p> <p>(1) 多様な価値観を持つ人材が集まり、協働する限り、ハラスメントはゼロにはできない (2) 互いに良好な関係性を築き、チームワークを実現することが大事 【参考】ダニエルキムの成功の循環モデル 【ワーク】普段の立ち居振る舞いや口癖にハラスメントと感じさせるリスクがないかを振り返る</p>
<p>4. ハラスメントを見かけたら</p> <p>(1) 事態が悪化する前に指摘する (2) 指摘の仕方</p> <ul style="list-style-type: none"> ①ノンバーバルコミュニケーションとバーバルコミュニケーション ②アサーティブコミュニケーションとメッセージ <p>(3) 指摘をされたら</p> <ul style="list-style-type: none"> ①受け止める ②謝る ③お礼を伝える ④改善する（言動を変える） <p>【ワーク】ケーススタディに基づいてハラスメントについて指摘する（練習する）</p>
<p>5. 事前に「されて嫌なこと」「困ること」を伝え合い、理解し合う</p> <p>(1) 大切なのは互いを知ること (2) ハラスメントに感じる（されて嫌なこと・困ること）を伝え合う 【ワーク】「されて嫌なこと」「困ること」を洗い出す</p>
<p>6. ハラスメントのない職場づくりは成果を出せるチーム作り</p> <p>(1) ハラスメントを恐れてコミュニケーションがなくなったら本末転倒 (2) 職場・チームは仕事をするために協働し合う場所</p>



- ・新任管理職・リーダー職など問題解決が求められる方向け
- ・実際に職場にある問題について話し合いたいメンバー向け
(実際の問題について話し合っただく演習あり)
- ・若手向けにも実施可能

世の中に何も問題がない組織・職場はありません。よって、あらゆるビジネスパーソンには、その問題に気づき、必要に応じた問題解決に着手することが求められます（問題を黙認し、放置することは良くないことです）。

本研修では、問題解決のステップをかみ砕いて解説し、それぞれのステップに基づきながら研修に参加される皆さまの実際の職場の問題について話し合っただくことができます。

本研修で紹介する「問題解決のための4つのステップ」

- ステップ① 問題を発見する
- ステップ② 何故問題が発生しているかを考える（多面的に原因を洗い出す）
- ステップ③ どうしたら問題を解決・解消できるかを考える（多面的に解決策を洗い出す）
- ステップ④ 問題解決に着手する（関係者を巻き込み、問題解決を進める）

上記を進めるうえで必要なロジカルシンキング、クリティカルシンキング、関係者に対する巻き込み力などについて随時講義を挟みます。

渡辺整's note (研修に登壇して気づくこと)

- ・実際に職場にある問題について楽しく・前向きに話し合っただく研修です。
- ・「問題を放置することが一番の問題」と気づかれる方も多い研修です。全てを解決することはできなくとも、ちょっとした不具合を解消し、ちょっとした古き悪き慣習を変えていくことで、より良い状況を創り出すことができることを強調して繰り返しお伝えします。

渡辺整's concept (研修に登壇するにあたって意識していること)

私個人が好きなアインシュタインの名言に「同じことを繰り返しながら違う結果を望むこと、それを狂気という」というものがあります。問題を眺めているだけでは何も解決しない、ということだと私は理解しています。この名言を紹介しながら、「何が現状を引き起こしているのかを明確にしたうえで、その現状打破のために何ができるかを積極的に考え、行動に移そう」と呼びかけます。

内容
<p>1. 問題解決力の発揮とは</p> <ul style="list-style-type: none"> (1) ビジネスパーソンに求められる問題解決マインドとスキル (2) 問題解決のための4つのステップ <ul style="list-style-type: none"> ①問題を発見する ②何故問題が発生しているかを考える（多面的に原因を洗い出す） ③どうしたら問題を解決・解消できるかを考える（多面的に解決策を洗い出す） ④問題解決に着手する（関係者を巻き込み、問題解決を進める）
<p>2. 問題を発見する</p> <ul style="list-style-type: none"> (1) 「現状」と「あるべき姿」を比較する (2) 「現状」と「あるべき姿」との間に乖離があれば、問題がある可能性がある (3) 現場での愚痴・不平不満から問題に気づく ～いらっち・もやっちの重要性 (4) 問題は「数値化」する ～「現状」を数値化する、「あるべき姿」を数値化する <p>【ワーク】実際に職場における問題を洗い出す（1問題につき1ポストイット・付箋紙）</p>
<p>3. 何故問題が発生しているかを考える（多面的に原因を洗い出す）</p> <ul style="list-style-type: none"> (1) 問題を本質的に捉える ～表層的な問題解決はNG (2) 「なぜ?」「他には?」で問題を深く掘り下げる (3) 問題解決に求められるロジカルシンキングとクリティカルシンキング <p>【ワーク】起きている問題の原因を多面的に洗い出す</p>
<p>4. どうしたら問題を解決・解消できるかを考える（多面的に解決策を洗い出す）</p> <ul style="list-style-type: none"> (1) 多面的に「どうしたらいいか」を考える (2) 問題が発生しているのは「何が足りない」または「不要なものが存在している」から (3) 「何を追加するか」「何を排除するか」を考える (4) 実現可能かつ効果が出るであろう案を採用する <p>【ワーク】問題解決のための解決策を洗い出す</p>
<p>5. 問題解決に着手する（関係者を巻き込み、問題解決を進める）</p> <ul style="list-style-type: none"> (1) 新しいことを始める際には事前の根回し・相談・協力要請が必要 (2) PREP法とWhole Part法を活用し、分かりやすく解決策・アイデアを伝える (3) いつまでに、誰が、何をするかを明確にする (4) 問題解決の結果を評価する ～数値化し、「現状」がどう「あるべき姿」に近づいたかを評価する <p>【ワーク】現場で問題解決を実践するための「巻き込み方」を考える</p> <p>【ワーク】どんな状況を創り出すことができれば、問題が解決できたと評価するのかを決める</p>
<p>6. まとめ</p>

■ タイムマネジメント研修 ～仕事の進め方・時間の使い方を見直す編



- ・いつも時間に追われている人向け
- ・残業の発生が恒常化してしまっているチーム向け
- ・時間の使い方・働き方を見直したい方やチーム向け
- ・生産性向上を目指したい職場向け

労働力人口が減る（人材確保が難しさを増す）一方で、業務や仕事は多岐にわたり、一人ひとりの負担は増えるばかりです。また、クリーンな働き方が求められる今の時代においては、かつてのように「残業して仕事をこなせば良い」「休み返上して何とかするしかない」といった考え方も好ましくありません。

そこで本研修はタイムマネジメントの基本を解説したうえで、どのように仕事の進め方、時間の使い方を工夫することができるかを、多面的に紹介します。タイムマネジメントの第一ステップは自身の時間の使い方を可視化することです。まずは自身の現状について客観視し、何をどう改善する必要があるかを振り返ります。

自身の時間の使い方を可視化した後は、自身が参加する会議のあり方を見直すこと、仕事の成果物イメージを積極的に明確にすること、職場の“時間泥棒”を特定することなどについても言及し、自身および職場における改善の余地のある要素を考えていただきます。

渡辺整's note (研修に登壇して気づくこと)

- ・タイムマネジメントを工夫するためには、日常のちょっとした時間の使い方、仕事の進め方を改善し続けることが重要です。本研修では、時間の適切な使い方を実現するための手法や取り組みについて、多面的に、数多く取り扱います。
- ・講義で学ぶだけでなく、参加された皆さま同士の意見共有から、より好ましい時間の使い方、仕事の進め方について模索していただきます。
- ・管理職層に実施する際には「職場の業務改善」についての講義を追加することが可能です。

渡辺整's concept (研修に登壇するにあたって意識していること)

時間の使い方について、参加される皆さま同士で意見共有・情報共有をしていただき、個人として職場として問題解決・状況改善に努めていただきます。「完璧を目指さない」「最初から時間制限を設ける」等、日常的に取り入れることができるTipsを共有いたします。

参考動画：仕事ができる人は【締切日時】とともに【着手日時】を決めている👀
<https://youtu.be/o3zLuzcxaAk>

内容
<p>1. タイムマネジメントの基本</p> <p>(1) タイムマネジメントとは (2) 時間管理とは、仕事の進め方、時間の使い方を工夫すること 【ワーク】 現場におけるタイムマネジメントの工夫と課題を共有する</p>
<p>2. タイムマネジメントの第一ステップは自分の時間の使い方を可視化すること</p> <p>(1) 現状をきちんと見極める・把握する (2) スケジュールの見える化を徹底する ①自身が抱えている仕事の全体像を把握する ②それぞれの作業に必要な時間を見積もる ③それぞれの工程（予定）をスケジュールで見える化する (3) 自身の時間の使い方のクセを知る ～集中できる時間帯は？モチベーションを高く保つ秘訣は？ (4) 新たな仕事が無い込んだ時は「締切日時」と「着手日時」をスケジュールに明記する (5) 必要に応じて、依頼を断る（締切の延期を打診・相談する）</p>
<p>3. 会議の設定の仕方・会議への参加の仕方を見直す</p> <p>(1) 会議は時間を拘束するもの (2) 会議の目的を明確にする (3) 会議の進め方（時間配分）を事前に明確にする (4) 会議の最後の10分で決めるべきこと ～「誰が」「何を」「いつまでに」するかを明確にする 【参考】 発言にかかる時間を短縮するために意識すべきこと ～考えながら話さない、PREP法で結論から話す、Whole-Part法で全体像から伝える</p>
<p>4. 仕事の成果物イメージを明確にし共有する</p> <p>(1) 指示を出す際、指示を受ける際は、具体的に成果物イメージを描くことが大事 (2) 手戻り・やり直しは時間ロスにつながる (3) 仕事の成果物イメージをQCDRSで明確にする (4) 仕事の成果物イメージを6W3Hで明確にする (5) 完璧・100点を目指さないことも大事 (6) 関係者の期待値をコントロールする</p>
<p>5. 仕事の独り占め・背負いすぎを解消する</p> <p>(1) 自身が対応すべき仕事かどうかを判断する (2) 他者に依頼することを前向きに検討する（アウトソース、自動化等を検討する） (3) チームの業務は属人化せず、標準化を目指す (4) 業務標準化のメリット (5) 業務引継ぎを人材育成につなげる</p>
<p>6. 職場の時間泥棒を特定する</p> <p>(1) 「なんとなく時間が奪われてしまう」を分析する (2) コミュニケーションを改善する ～「結局何が言いたいが伝わらない報連相」「一度読んでも分からないメール」は時間泥棒 (3) 「探しもの」も時間泥棒 ①資料・データの整理整頓 ②情報の一元管理の重要性</p>
<p>7. まとめ</p>



- ・ コミュニケーションスキルを強化したい方向け
- ・ コミュニケーションにおける問題を解決したい職場向け
- ・ 全階層で実施可能
- ・ 時間調整可能（半日 3～4時間で実施可能）

ビジネスにおけるコミュニケーションとは、互いに持つ情報・考えを伝え合い、受け止め合うことです。それによって実現できることは相互理解であり、効率的な業務遂行であり、他にも新たなアイデアの創出、より良い職場づくり等が挙げられます。一方で、多忙で働き方も多様化している職場では、コミュニケーション不足・希薄化が問題視されることもあります。

本研修ではコミュニケーションスキルを「伝達力」「質問力」「傾聴力」の3つに分解し、それぞれのテクニックや留意点を解説します。いずれも“ちょっとしたこと（スキル発揮）”を工夫することで職場のコミュニケーションの活性化、情報共有や意見交換の活発化ができるようになります。

それぞれのスキルやポイントを確認いただいたうえで、個人として・職場として、コミュニケーションについて改善できること・改良した方がよいことを話し合ってください。

渡辺整's note（研修に登壇して気づくこと）

- ・ 職場のコミュニケーションに課題を感じている組織は少なくありません。本研修では、個々人のスキルアップを図るとともに、職場のコミュニケーション風土の改善についても言及します。管理職・非管理職、ベテラン社員・新入社員等、どんな階層の方にも受講いただきたい内容です。
- ・ 多くの組織で書いているのが相手目線を理解したうえでの「傾聴力」です。良好な関係性を築くうえでも重要であることを繰り返しお伝えします。

渡辺整's concept（研修に登壇するにあたって意識していること）

研修に参加された方からは「渡辺さんの何気ない表情、間の取り方、言葉の選び方が勉強になった」というコメントを多くいただきます。コミュニケーションスキルを向上させるために大事なことは、相手目線を大切にしながら、伝達力・質問力・傾聴力それぞれのスキルを丁寧に発揮していくことです。研修を通じて、実践できるようにワーク・演習を仕掛けていきます。

内容

1. ビジネスにおけるコミュニケーションとは

- (1) コミュニケーションとは互いに持つ情報・考えを伝え合い、受け止め合うこと
 - (2) ビジネスにおけるコミュニケーションの目的
 - ① 人と人を知り、相互理解を実現する～自己紹介、雑談、飲み会にケーション等
 - ② 効率的に業務を遂行する～報連相、会議、打ち合わせ、指示・依頼、提案等
 - (3) 現在におけるコミュニケーションの特徴と課題
- 【ワーク】職場のコミュニケーションについて考える

2. コミュニケーションを分解する

- (1) コミュニケーションを分解する
- (2) 伝達力・質問力・傾聴力
- (3) パーバルコミュニケーションとノンバーバルコミュニケーション
- (4) ハイコンテクスト文化とローコンテクスト文化を理解する

3. 伝達力を鍛える

- (1) 自分の持つ情報・考えを分かりやすく伝える
 - (2) 話す際の注意点 ～考えながら話さない、話しながら考えない
 - (3) 相手目線を大切にする
 - ① 結論から伝えるPREP法
 - ② 全体像から示すWholePart法
 - (4) 「一文は短く」を徹底する
- 【参考】視覚的に（文章・図で）伝える際のポイント ～相手目線を大切ににする
- 【ワーク】テーマについて分かりやすく伝える

4. 質問力を鍛える

- 【ワーク】テーマについて相手の頭の中にあるイメージを引き出す（訊き出す）
- (1) 相手の持つ情報・考えを引き出すために質問する
 - (2) 尋ねる際の注意点 ～訊きたいことを整理せずに質問しない
 - (3) 相手の話しやすさを考慮する
 - ① オープン質問とクローズド質問
 - ② 過去質問と未来質問
 - ③ 完全質問と不完全質問
 - (4) 質問力の副次的効果
 - ① 相手を尊重しながら依頼を伝えるために質問する
 - ② 認識をすり合わせるために質問する

5. 傾聴力を鍛える

- (1) 関係性を築くために必要な傾聴力
 - (2) 相手の持つ情報・考えを受け止める
 - (3) 傾聴のポイント
 - (4) 今の時代に求められる「反応」と「共感」と「寄り添い」
- 【ワーク】互いの傾聴力を評価・フィードバックする

6. まとめ

- 【ワーク】個人として、職場として、コミュニケーションについて改善できること・改良した方がよいことを話し合う



・オンラインコミュニケーションが盛り上がらないチーム向け
・オンラインでの打合せ・商談を改善したい人向け
・オンラインでの相手との関係性構築を実現したい人向け
・時間調整可能（1～3時間で実施可能）

リモートワーク・在宅勤務など多様な働き方が実現する中で、オンラインでのコミュニケーションの機会が増えています。また、遠方にいるメンバーとチームビルディングする機会が生じたり、お客様とのオンラインでの打合せの機会が増えたりと、オンラインコミュニケーションスキル発揮が求められるビジネスシーンも増えています。

本研修では改めて、オンラインでのコミュニケーションのポイントや留意点・注意点を解説します。カメラ越し・スピーカー越しのコミュニケーションをどう活性化するかについて、事前準備の必要性、機材操作のポイント、自身の魅せ方の工夫等、多面的にお伝えします。実際に演習やワーク（ブレイクアウトセッション）を通じて、コミュニケーションスキルを発揮し、練習を重ねていただきます。

※本研修はオンラインでの実施を想定しています。

渡辺整's note（研修に登壇して気づくこと）

- ・新型コロナウイルス感染症の登場により一般的になったオンラインでのコミュニケーションですが、「対面に比べて意思疎通が図りにくい」「まだ“何となく”抵抗がある」「どうも会話が盛り上がらない」という悩みや課題を感じている方は少なくないようです。
- ・オンラインでのコミュニケーションが盛り上がらない理由を説明し、何がNGか、逆に何を意識・実践するとコミュニケーションが盛り上がるのかを体感いただきます。

渡辺整's concept（研修に登壇するにあたって意識していること）

アフターコロナの時代でも、オンラインコミュニケーションの機会は減ることはありません。メリットに目を向けていただいたうえで、具体的に何を実践すればオンラインコミュニケーションを活性化させることができるのかをひとつひとつ解説します。研修開始時には緊張している方も開始から30分が経過する頃には慣れていただけるよう司会進行します。また、研修の後半では様々なテクニックを実践・体験できるよう指導していきます。

参考動画：オンラインでの会議を効率よく進める！ オンラインコミュニケーションのポイント
https://youtu.be/3VT4VW_bCml

内容

0. はじめに

- (1) オンライン会議システムの機能を知る
- (2) カメラ機能、マイク機能、リアクション機能、チャット機能を使ってみる
- (3) 知っておくと便利なツール機能

1. オンラインコミュニケーションについての不安・課題を共有する

【ワーク】オンラインコミュニケーションについての不安・課題を話し合う

- (1) まずは慣れることが大事
- (2) オンラインコミュニケーションのメリットを理解する

2. オンラインコミュニケーションに参加する前にすべきこと

- (1) オンラインで話し合う前に
 - ①自身の画面をセルフモニタリングする
 - ②自身の音声をセルフモニタリングする
- (2) オンラインにおけるマナーと相手への配慮
 - ①相手目線で自身の見栄えを確認する
 - ②署名欄を工夫する
- (3) オンラインコミュニケーションに参加するタイミング

【参考】オンラインコミュニケーションへの招待の方法

【ワーク】互いに画面の見え方・音声の聞こえ方をフィードバックし合う

3. オンラインコミュニケーションに必要なこと

- (1) オンラインコミュニケーションに必要な3つのこと
 - ①カメラをONにする
 - ②笑顔を見せる
 - ③反応・動きを見せる
 - (2) オンラインで話を聞く際に注意すること
 - ・無表情・無反応は失礼（マナー違反）
 - (3) オンラインで話す際に留意すること
 - ①時間意識
 - ②カメラ目線（相手目線を意識して伝える）
 - ③話し終わった旨をきちんと伝える
- 【ワーク】テーマについて互いに自己紹介し合う
- (4) オンラインコミュニケーションに求められる3つのスキル
 - ①伝達力
 - ②質問力
 - ③傾聴力（反応力）
 - (5) さらに発揮できると良い2つのスキル
 - ①観察力
 - ②介入力
 - (6) コミュニケーションは会話のキャッチボール ～ボールを誰に渡すのか、ボールが今どこにあるかを把握する
- 【ワーク】テーマについて互いに意見を伝え合う（聴き合う）

4. オンラインコミュニケーションを活性化するために

- (1) 手を使う
 - ①発言する意思を見せる
 - ②数字を見せる
 - ③次に話す人を指名する
 - ④相手に対する称賛を示す
 - (2) 画面共有機能を活用する
 - ①視覚的に見せることでコミュニケーションがスムーズになる
 - ②画面共有する際のポイント
- 【ワーク】画面共有に挑戦する（画面共有しながら話し合う）

5. まとめ

【ワーク】研修を受けて考えたこと・感じたことを話し合う



- ・プレゼンテーションスキルを強化したい方向け
- ・人前で説明する機会が多い方・これから増える方向け
- ・プレゼンテーション資料の作り方を学びたい方向け
- ・実際に人前でプレゼンテーションする練習をしたい方向け

ビジネスにおけるプレゼンテーションの目的は、関係者を説得し、賛同を得て、動いてもらうことです。その実現のためには、誰に何を伝え、どうしてほしいのかを整理したうえで、それを整理し、相手目線でまとめたうえで、分かりやすく伝えることが必要となります。

本研修ではプレゼンテーションを以下の4つのプロセスに分解します。

- プロセス① 誰に何を伝え、どうしてほしいのかを整理する（目的の整理）
- プロセス② プレゼンテーションの構成を考える（流れを作る）
- プロセス③ プレゼンテーションの資料を作成する（資料の作成）
- プロセス④ プレゼンテーションを実施する（リハーサルを経て、人前で話す）

まずは講義でそれぞれのプロセスにおけるポイント・注意点を解説します。講義を受けた後、実際にワークを通じてプレゼンテーションの中身を作りこみ、最終的にはプレゼンテーションを実施していただきます。

渡辺整's note（研修に登壇して気づくこと）

- ・プレゼンテーションを成功に導くためには「伝えたいことを明確にする」「相手に伝わりやすいロジック・流れを作る」「シンプルかつ分かりやすい資料を準備する」「リハーサルする」といったステップが必要不可欠です。本研修ではそれぞれについて丁寧に解説します。
- ・プレゼンテーションをする際の所作・立ち居振る舞いについても、実際に良い例・悪い例を比較して披露し、ポイントを体得していただきます。

渡辺整's concept（研修に登壇するにあたって意識していること）

受講される方がそれぞれにプレゼンテーションするテーマをお持ちの場合は、そのテーマに沿ってプレゼンテーションを作り込み、実施いただきます。特段ない場合には「就職活動生に自社を紹介する」「他部署に自部署からのお願い事項を伝える」等のテーマでプレゼンテーションを実施いただきます。

参考動画：話し方講座～プレゼンの3つのフレームワーク
<https://youtu.be/1h30DsTfiVs>

内容

1. プレゼンテーションの目的を考える

- (1) プレゼンテーションの目的は、関係者を説得し動かすこと
- (2) プレゼンテーションスキル向上の秘訣は、意識的に他者のプレゼンテーションを見ること
- (3) KPT法で良いプレゼンテーションのポイント、良くないプレゼンテーションのポイントを整理する
【ワーク】これまで見たプレゼンテーションを振り返る

2. プレゼンテーションを分解する

- (1) 誰に、何を伝え、どうしてほしいのかを整理する
【ワーク】自身の担当するプレゼンテーションは誰に、何を伝え、どうしてもらうためのものか
- (2) プレゼンテーションの構成を考える
- (3) プレゼンテーションの資料を作成する
- (4) プレゼンテーションを実施する

4. プレゼンテーションの構成を考える

- (1) フレームワークを活用して伝えたいことを整理する
 - ①根拠をもって結論を明確に打ち出すためのPREP法
 - ②複数の情報を整理して全体像から伝えるためのWhole-Part法
- (2) ロジカルシンキングをもとに情報を整理する
 - ①ロジックツリー ②ピラミッドストラクチャー
【ワーク】自身の提案を複数の根拠（または情報の要素）をもとに整理する

5. プレゼンテーションの資料を作成する

- (1) 資料作成の成功の秘訣は、いきなりパワーポイントを立ち上げないこと
- (2) どんな流れで、どんなスライド資料を作成するかを考える（アウトラインを決める）
- (3) 伝えたいことをシンプルに表現する
- (4) 基本は1スライド1メッセージ
- (5) 文章と図解を使い分ける
 - ①イメージを共有するために図・イラスト・写真を用いる
 - ②パッと印象づけるためにグラフを用いる
 - ③流れを整理するためにフロー図を用いる
- (6) 最後にデザイン・レイアウトを整える
【参考】色の使い方・色を使う際の注意点

6. プレゼンテーションを実施する

- (1) プレゼンテーション成功の秘訣はリハーサルでの練り込み
- (2) 人前で話す際のポイント
 - ①表情・アイコンタクト ②立ち姿・姿勢 ③発声・活舌 ④手振り・ジェスチャー・所作
- (3) KPT法で自身のプレゼンテーションをブラッシュアップする

7. 総合演習

- 【ワーク】自身のプレゼンテーションを人前で披露する

8. まとめ



- ・関係者と良好な関係性を築きたい方向け
- ・部下・後輩に指摘しにくいことも指導しなくてはならない
管理職・リーダー向け
- ・職場全体でコミュニケーションスキルを向上したい組織向け

人のコミュニケーションのスタイルは大きく3つに分かれると言われています。

- ①主張型（アグレッシブ）
- ②非主張型（ノンアサーティブ）
- ③自他尊重型（アサーティブ）

多様な人材とともに働く今の時代において、互いに意見交換をし、相互理解するためには、
③アサーティブを実現することが望めます。

本研修では、良好な関係性を築きながらも、互いの言い分を伝え合い、時には言いにくいことも言い合えるようなアサーティブコミュニケーションの考え方・スキル・テクニックを体得いただきます。講義を踏まえて、演習・ケーススタディで「どのように伝えたら、相手を傷つけず、関係性を悪化させず、言いたいことを言えるか」「どのように相互理解を実現するための会話を展開するか」を考えていただきます。

渡辺整's note（研修に登壇して気づくこと）

- ・3つのコミュニケーションのスタイルを紹介すると、「私はアグレッシブ」「私はノンアサーティブ」とそれぞれに自身のスタイルを自己開示する方が多いです（「アサーティブを目指しているが、なかなか難しい」という声も聞きます）
- ・ダイバーシティ時代においてはアサーティブであることが、ビジネスをうまくやっていくことにつながることを説明します。

渡辺整's concept（研修に登壇するにあたって意識していること）

プログラムに書かれているテクニック以外にも、私自身が意識している伝え方のポイント、相手とのコミュニケーションを円滑に進めるポイントを多数お伝えします。

内容

1. ビジネスにおけるコミュニケーションとは

- (1) コミュニケーションとは互いに持つ情報・考えを伝え合い、受け止め合うこと
- (2) 時には指摘や意見対立も必要
- (3) 異なる意見を出し合い、新たな価値創出を目指す

2. コミュニケーションスタイルを整理する

- (1) 自分のコミュニケーションのスタイル・スタンスを知る
- (2) 主張型か非主張型か
- (3) 目指したいのはアサーティブ
- (4) アサーティブとは

3. アサーティブコミュニケーションのポイント

- (1) 冷静さと客観性が大事
- (2) まずは自分の意見を整理して伝える
 - ①話す前に整理する
 - ②Iメッセージを活用して伝える
- (3) 続いて相手の意見を尊重しながら確認する
 - ①Youメッセージで尋ねる
 - ②Youメッセージで受け止める
- (4) 意見の相違を理解したうえで話を前に進める
 - ①可能ならば「We」で合意形成を図る
 - ②「互いの意見が違うことが分かった」をポジティブに捉える

4. アサーティブコミュニケーションの前提

- (1) 考えていることは言語化し伝え合わないと、伝わらない
- (2) 人は言葉以外にもメッセージを発信している
 - ①ノンバーバルコミュニケーションに気を配る
 - ②ポジティブなスタンスを相手に見せる
- (3) 受け止め合うことを大切にする（傾聴する）
- (4) 笑顔を見せる

5. 演習

【ワーク】こんな時、あなたならどう相手に意見する？

- ①新入社員の身だしなみがカジュアルすぎる気がするが、本人は「個性を尊重してほしい」と言う
- ②先輩の指示内容が日によって異なり、最適な仕事の進め方が分からない
- ③お客様からの要望を経て、営業としては納期を早めたいが、開発部からは反対・反論されてしまった

6. まとめ



- ・ 会議・打合せの生産性を上げたい職場向け
- ・ 会議・打合せの仕切り方を知りたい方向け
- ・ 複数人間のコミュニケーションを活性化させたい方向け
- ・ 多様な意見を出し合いチーム連携力を強化したいチーム向け

ファシリテーションとは、会議や打合せを円滑に進める手法のことを言います。日本語では「司会進行スキル」「話し合いを支援するスキル」と言い換えることもできます。

本研修では、ファシリテーションスキルとは、伝達力、質問力、傾聴力、観察力、介入力の5つのスキルを総合したスキルであると解説したうえで、それらをどのように発揮し、会議・打合せを活性化させるかを説明します。一方で、どんな対応・姿勢が会議・打合せを森下げてしまうか（活性化を阻害してしまうか）についても言及します。また、理想的な会議のあり方についても解説し、受講者の皆さまが参加する会議の現状、要改善点についても考えていただきます。

講義で学んでいただくだけでなく、実際に後半ではケーススタディを通じて、研修を受講される皆さんにファシリテーションスキルの発揮に挑戦していただきます。

なお、会議・打合せでは、意見対立や交渉が生じることもあります。本研修ではそんな時に、どのように前向きな話し合い、問題解決を実現できるかのポイントについてもお伝えします。

渡辺整's note (研修に登壇して気づくこと)

- ・ 「会議や打合せの場では、参加する全てのメンバーがファシリテーションスキルを発揮し合うことが大切」と講義すると、驚かれる方が多いです。「誰かが盛り上げてくれると思っていた」「誰かが進行してくれることに甘えていた」と気づかれる方には、「自身も積極的に参加することが必要」とお伝えします。
- ・ 円滑な会議の進め方・設定の仕方についても解説します。いずれもちょっとしたことで、継続して実践していただくことで、職場の会議・打合せの生産性を向上させることができます。

内容

0. はじめに

【ワーク】 会議・打合せについての課題・不満を共有し合う

1. ファシリテーションとは

- (1) ビジネスにおけるコミュニケーションとは
- (2) 複数人の関係者でコミュニケーションを取り合う際に必要なファシリテーションとは

2. ファシリテーションに必要な5つのスキル

- (1) ファシリテーションに必要な5つのスキル
①伝達力 ②質問力 ③傾聴力 ④観察力 ⑤介入力
- (2) 会議・打合せに参加する全メンバーがスキルを発揮することが大事
【参考】手をうまく活用する ～関係性構築する、意思を見せる、指名する、情報を見える化する
- (3) 1番手と、1番手に続く2番手の存在が大事
- (4) 会議・打合せにあってはならないもの
①無表情 ②無反応 ③3Dワード

3. 演習

【ワーク】 限られた時間の中で、与えられたテーマに対して全員で意見を出し合う

4. 会議・打合せを円滑に進めるために必要な4つのこと

- (1) 会議・打合せを円滑に進めるために必要な4つのこと
①目的 ②目標 ③グラドルール ④タイムコントロール
- (2) 会議・打合せを始める際のアナウンス
- (3) 事前準備の重要性

5. 会議・打合せを目的別に整理する

- (1) 情報共有のための会議 ～特徴と留意点
- (2) 協議・議論のための会議 ～特徴と留意点
- (3) 決定のための会議 ～留意点

【ワーク】 普段、参加する会議・打合せを振り返る

6. もしも意見対立が生まれたら

- (1) ビジネスにおける意見対立はチャンスと心得る
- (2) 論破し合うのではなく相互理解を深めることが大事
- (3) 目指すべきはWin-Winまたは新たな気づきの創出
- (4) 妥協点を模索するための話し合いのステップ
①状況を整理する
②目的を再確認する
③双方に譲れる点・譲れない点を確認する
④双方に納得できる妥協点・打開策を見つける
- (5) 感情のもつれを解消する

7. 演習

【ケーススタディ】 部門対部門で意見対立している問題について話し合い、解決を試みる



- ・ 新人・新入社員向け
- ・ 改めてビジネスマナーを再確認したい方向け
- ・ 転職した方、初めてオフィス勤務をする方向け

新人・新入社員の皆さまの多くが不安を抱いているのが、ビジネスマナーを体現できるかどうかです。また、コロナ禍に社会人になった方の中には、リモートワーク・在宅勤務が続いたことにより、対面でのビジネスマナーの経験がない方も少なくありません。

本研修ではビジネスマナーの必要性を考えていただいたうえで、ビジネスパーソンとしての印象管理の重要性を解説します。そのうえで、言葉遣い、電話対応、名刺交換、席次、Eメールに関するビジネスマナー（社会的に常識とされていること、関係者が事前期待を抱いていること）について説明します。「わかった」で終わらせないために、随時ワークで実践の場を設け、「できるようになった」を目指していただきます。また、特に新人・新入社員の皆さま向けに実施する際は、「一緒に働きたい」「指導してあげたい」と思ってもらえるような立ち居振る舞いのポイントについても言及します。

※組織の接遇マニュアルやマナーブックがある場合には、その内容を踏まえて実施します。

渡辺整's note (研修に登壇して気づくこと)

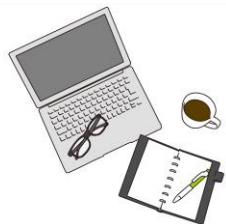
- ・ 本研修では徹底的に「ビジネスパーソンはあらゆる角度から見られている」ということを強調し伝え続けます。それを踏まえて「どう自身を魅せるか」「自分をどんなビジネスパーソンとして認識してもらおうか」をセルフプロデュースの観点でも考えていただきます。
- ・ 「知識を得た」だけでなく、「できるようになった」を目指していただくため、講義はシンプルに仕立て、ワーク・練習により多くの時間を割きます。
- ・ 新社会人だけでなく、若手の方、ベテランの方にも実施します。

渡辺整's concept (研修に登壇するにあたって意識していること)

ビジネスマナーには“コンセプト”が必要です。「いいね！素敵だね1と言われる回数を増やそう」「一緒に働きたいと思ってもらおう」等、ビジネスマナーを体現することで何を成し遂げたいかを基に研修のコンセプトを打ち出します（マナー実践の目的を明確にします）。

参考動画：【ビジネスマナー研修】電話のマナーはまず「定番フレーズ」を覚えよう！
<https://youtu.be/7evwlW6fBSA>

内容
<p>1. 何故ビジネスマナーが必要なのか</p> <p>(1) ビジネスマナーに正解はない (2) 関係者に「自分と同じ常識を持っている」と安心してもらうことが大事 (3) 相手目線で相手に合わせたビジネスマナーの取捨選択が必要</p>
<p>2. 印象管理の重要性</p> <p>【ワーク】組織を代表する一員として、誰にどんな印象を与えたいかを考える (1) 印象管理の重要性 (2) 身だしなみのポイント 【参考】よくあるスーツの着こなしのNG (3) 立ち姿・座り姿勢・所作・立ち居振る舞いの魅せ方 (4) 顔の表情力を鍛える (5) マナーは挨拶から 【参考】人の心理「初頭効果」と「仮説検証バイアス」を理解する</p>
<p>3. 言葉遣いを意識する</p> <p>(1) 大切なのは相手に対する敬意と誠実さ (2) 尊敬語・謙譲語を習得する (3) より丁寧さを示すために ～文末を質問形式に変える 【ワーク】ビジネスシーンで多用するちょっとした文言を尊敬語・謙譲語に置き換える</p>
<p>4. 電話対応のポイント</p> <p>(1) 電話対応は組織を代表する気持ちで (2) 受電・取次ぎのゴール ～誰が、誰に、何を伝えたくて電話したのか (3) 伝言メモ作成のポイント（伝言を伝えるEメール作成のポイント） (4) かける際のポイント 【ワーク】ケーススタディをもとにロールプレイで電話応対力を鍛える</p>
<p>5. 対面でのビジネスマナー</p> <p>(1) 訪問の際のフローと心構え (2) 席次 (3) 名刺交換 【ワーク】1対1、複数対複数で名刺交換を練習する (4) 会議・打合せ参加時の好事例とNG事例 (5) 来客対応のフローと心構え</p>
<p>6. ビジネスEメールにおけるマナー</p> <p>(1) 相手目線でビジネスEメールを作成する (2) Eメールの一般的な「型」と必要項目要素を理解する (3) Eメール作成時の好事例とNG事例 【ワーク】用件に合わせたEメールを作成する</p>
<p>7. まとめ</p>



・新人・新入社員向け
 ・初めてビジネス文書を作成する方向け
 ・分かりやすい報告書、伝わりやすいEメールの書き方を改めて学びたい（学ぶ必要がある）と考えている方向け

多くのビジネスパーソンが今、Eメールを活用して、関係者とビジネスコミュニケーションを取っています。また、多くのビジネスパーソンに提案書・報告書・レポート等を書く機会があります。しかし意外とビジネス文書の作成のポイントや、ビジネス文章の作成の方法を教わったことがない人は多いものです。結果として、読み手が「いまいち何が言いたいのか分からない」「もうちょっと要点をまとめて書いてほしい」といったストレスを感じてしまう状況が生まれてしまいがちです。

本研修ではそもそもビジネスコミュニケーションで注意しなければいけないことは何かを解説したうえで、ビジネス文書・ビジネス文章作成における基本を説明します。ロジカルシンキングの考え方とともに、ビジネス文書作成時に活用できるフレームワーク、文章作成時に意識したい計8つのポイントを紹介します。

演習も多数あるため、情報整理力（要約力）・文章作成力を身につけることもできます。

渡辺整's note（研修に登壇して気づくこと）

- ・新人・新入社員は、研修受講後にレポート作成と提出が求められることが少なくありません。本研修を受講いただくことで自信を身につけていただくことが可能となりますし、レポートを読む人事部・上司の方々の負担を軽くすることも可能となります。入社後、早い時期の受講がオススメです。
- ・新人・新入社員時代に本テーマについて研修受講した経験のない若手の方も多くいらっしゃいます。若手向け・中堅向けでの実施もオススメです。

渡辺整's concept（研修に登壇するにあたって意識していること）

ビジネス文書・文章作成はビジネスコミュニケーションの一環であることを解説し、相手目線で考えること、自身の持つ情報や考えを整理して相手に伝わりやすいよう表現を工夫することが大事である旨を繰り返しお伝えします。最後は一日の学びを踏まえて、研修受講報告書を作成いただき、スキル発揮できたかどうかを確認いただきます。

内容

1. そもそもビジネスコミュニケーションとは

- (1) ビジネスコミュニケーションとは
- (2) 目的は相手に理解してもらい、相手に動いてもらうこと
- (3) ビジネスコミュニケーションのポイント
 - ①相手に求める具体的なアクションを明確にする
 - ②相手に適切に理由を伝える
 - ③相手に理解・納得・共感をしてもらうことを目指す

2. ビジネス文書・ビジネス文章作成の基本

- (1) 文書・文章作成における2つの基本
 - ①伝えたいことを明確にする
 - ②読み手目線（相手目線）を大切にすること
- (2) 伝えたいことを明確にする
 - ①目的を明確にする（何のために書くのか）
 - ②内容を明確にする（何を書くのか）
- (3) 読み手目線（相手目線）を大切にすること
 - ①読み手が一読して理解できるように工夫して書く
 - ②読み手は論理と感情とで読むことを忘れない

3. ビジネス文書の構成を理解する

- (1) ビジネス文書の構成要素を洗い出す
- (2) ビジネスEメールに必要な構成要素を確認する
- (3) 報告書・レポートに必要な構成要素を確認する

4. ビジネス文書の作成方法

- (1) 情報・要素を洗い出す
 - (2) 展開パターン・フレームで伝え方を考える
 - (3) ピラミッドストラクチャー・ロジックツリーを活用する
- 【ワーク】複雑な文章を読み、より分かりやすい伝え方を考える（文書に仕立てる）
- (4) タイトルは最後に再考し、工夫する
- 【ワーク】文章を読み、適切なタイトルを考える

5. ビジネス文章の作成方法

- (1) 分かりやすい文章のポイント
 - ①文章の骨格を明確にする（主語と述語を明確にする）
 - ②一文は短くする
 - ③具体的に書く・数字で表現する（曖昧な表現は避ける）
 - ④文末に気をつける
 - ⑤修飾語を適切な位置に配置する
 - ⑥適切な接続詞を使う
 - (2) 読みやすい文章のポイント
 - ①レイアウトを工夫する（余白を意識する）
 - ②箇条書きを利用する
- 【ワーク】テーマについて文章を作成する

6. ビジネスEメール作成のポイント

- (1) Eメールのメリット・デメリットを理解する
 - (2) メール構成要素（社外メール・社内メール）
 - (3) できる人がやっているビジネスEメールの工夫
 - ①原則1つのメールに1つの内容
 - ②タイトルを更新する
 - ③既読スルーしない
- 【ワーク】伝えたい内容をもとに、Eメール文章を作成する

7. まとめ

- 【ワーク】研修受講報告書を作成する



・新人・新入社員向け
・職場での報連相・コミュニケーションを強化したい方向け
・若手の「部下力」強化のためにも実施可能
・ワークを多く実施する場合には1日間での実施の可能

新人・若手にはタイムリーかつスピーディーな報連相が求められます。さらに上司・指導者は新人・若手の報連相に「分かりやすさ」や「配慮」も期待します。

本研修では改めて報連相の重要性を解説したうえで、上司・指導者の多くが期待する報連相のあり方について説明します。講義およびワーク・ケーススタディを通じて、どんな情報を取捨選択し報連相するか、どのコミュニケーションツールを駆使して、どんな配慮を示すか等について考えていただきます。これから現場・職場に配属される新人の方にもオススメです。配属先の現場・職場で報連相に苦労している若手の方にもオススメです。

※本研修は新人・若手向けですが、「上司・指導者向け 新人・若手の報連相強化研修」とあわせての実施もオススメです。

渡辺整's note (研修に登壇して気づくこと)

新人・若手の多くは「報連相は義務だ」と理解しつつ、上司・先輩・指導者の様子を見て、「今は控えた方が良くかもしれない」「口頭ではなくメールでの報連相が良いかもしれない」と保身的に判断してしまうもの。それが結果的に「適したタイミングで報連相してくれ」「ちゃんと口頭でも伝えてくれ」と叱られてしまう事態を招きます。本研修では報連相に必要なメンタルタフネスの重要性を伝え、相手に配慮し、高評価してもらえる報連相の工夫ポイントを多数紹介します。

渡辺整's concept (研修に登壇するにあたって意識していること)

私自身が現場でマネジメントを担当していた時、実際に部下に指導していた内容を研修プログラムに仕立てました。上司・指導者の負担・ストレスを軽減するためにも、研修の中で、報連相を受ける立場の人が期待すること・望むことについて、解説および注意喚起します。

内容

1. はじめに ～こんな時どうする？

- 【ケース①】電車遅延で遅刻しそう…、でも満員電車で駅で降りることもできない…、さてどうする？
- 【ケース②】通勤途中、会社の裏路地に「来月から道路工事です」との看板を見つけた…、さてどうする？
- 【ケース③】先輩によって業務の進め方・教え方が異なる（求められる仕事の進め方が異なり困る）…、さてどうする？

2. 改めて報連相とは

- 【ワーク】何故ビジネスパーソンには報連相が求められるのか理由を考える
 - (1) 報連相を通じてそれぞれが持つ情報・抱える状況について情報共有することが大事
 - (2) 報連相が充実している組織は相互連携・相互協力・相互支援が可能
 - (3) 報連相は全メンバーの義務
 - (4) 報連相に必要なメンタルタフネス ～あれこれ悩む前に、まずは手を挙げ、「今よろしいですか？」と口を開こう

3. 報連相の目的を明確にする

- (1) 報連相の目的
 - ①報告は仕事の状況・進捗または仕事が完了したことを共有すること
 - ②連絡は得た情報・見聞きした出来事を共有すること
 - ③相談はアドバイスや指示を乞うこと
- (2) 新人の内は「報連相すべきかな？どうしようかな？」と迷ったら、その場で報連相する
- (3) 職場・仕事に慣れてきたら、1分考えて、報連相すべきかどうかを決める

4. 上司・指導者が報連相に期待すること

- (1) 適切なタイミング
 - ①情報は鮮度が命 ②基本的には即・報連相する ③悪い報告こそはやく
- (2) 報連相にかかる適切な時間・スピード
 - ①情報を整理することは大切だが、時間をかけすぎるのはNG（鮮度が落ちる）
 - ②短時間で情報を要約し、スピード感を持って報連相することが大事
- (3) 話す前に報連相のどれかを共有
- (4) 分かりやすい展開
 - ①上司・指導者は結論ファーストで報連相してほしい ～PREP法を活用する
 - ②上司・指導者は全体像を知りたい ～Whole-Part法を活用する
- 【参考】メールでの報連相はタイトルが全て
- (4) 適切な手段・コミュニケーションツール
 - ①「口頭での報連相」と「文書化・文章化した報連相」の違い（メリット・デメリット）
 - ②電話・メール・チャットそれぞれのメリット・デメリット
- 【ワーク】自身の上司・指導者が期待する報連相のあり方は？
- (5) 報連相する内容について「当事者意識」を見せることも必要

5. ケーススタディ ～こんな時どうする？

- 【ワーク】冒頭のケースについて改めて考える
- 【ケース】1日に起きた出来事について整理して（取捨選択して）適切な報連相を考える

6. スムーズな報連相を実現するために

- (1) 日頃の信頼関係を築いておく
- (2) 上司・指導者と報連相について認識・期待値をすり合わせる
- (3) 報連相についてフィードバックしてもらおう ～フィードバックはKPT法で「よい点」「改善点」を整理する



- ・全階層に実施可能
- ・接客・販売の現場で働く方向け
- ・接客業以外でも接客能力を強化したい方・チーム向け
- ・クレームを未然に防止したい方・チーム向け

接客業・接客職だけでなく、あらゆるお客様対応を伴う組織が接客の重要性を認識しています。クレームを未然に防ぐためにも、お客様満足（CS=Customer Satisfaction）をどう実現するか、全てのビジネスパーソンが接客マインドとスキルについて考える必要があります。

本研修では、接客で目指したい状況・像を『事前期待を越える対応・立ち居振る舞いで「いいね」と高評価していただく』と定義します。そのうえで、接客に必要な不可欠な「感じの良さ」と「実務の正確さ」に焦点を当て、具体的に現場で何を工夫すると良いか、何を意識し実践すると良いかを解説します。

また、お客様の期待・要望に応えるためには、それらを正しく理解し受け止めることが重要です。それを阻害するアンコンシャスバイアス（決めつけ・思い込み）についての理解も促します。

最後に、ビジネスには「上手に断るスキル」も必要です。できないことを頼まれた際のスマートな対応の仕方について解説します。

渡辺整's concept（研修に登壇するにあたって意識していること）

私のファーストキャリアはホテルिएで、東京都心のホテルの現場で接客を担当していました。セカンドキャリアでは富裕層向けサービス業のマネージャーに就き、20代はずっと接客・接客を担当するとともに、それらを部下・後輩に指導していました。

30代からBtoBビジネスの現場で、営業、問合せ対応等の仕事に就きましたが、20代の頃培った接客マインドとスキルがあったからこそ、対人関係・関係性構築を創意工夫することができ、様々なピンチを切り抜けられ、ある程度の成功を収められたのではないかと自負しています。

接客業以外でも通用する接客の方法について、本研修では紹介します。

参考動画：現場の接客力をUPさせる！そのために必要なのはおそろいにあること

<https://youtu.be/wiNtc3G7bLg>

参考動画：組織が接客力UPする、その前に確認したい3つのこと

<https://youtu.be/7vyW-lsjEfa>

内容

1. ビジネス成功の秘訣の1つはお客様から選ばれ続けること

- (1) お客様との良好な関係性を築くことの重要性を考える
- (2) お客様は事前期待を抱いている
- (3) 事前期待を越える対応・立ち居振る舞いで「いいね」と高評価していただく

2. 接客に必要な「感じの良さ」

- (1) 挨拶は絶対に自分からする ～お客様は丁寧に接してもらえず、と事前期待を抱いている
 - (2) アイコンタクトと笑顔を徹底する ～お客様は温かく迎え入れてくれるはず、と事前期待を抱いている
- 【参考】意外と多い「初動の遅れ」による低評価・クレーム
- (3) 「ありがとうございます」と「失礼しました」はすぐに言えるようにしておく
 - (4) 適切な表情と美しい姿勢・所作を鍛える
 - ①表情の基本 ～基本は笑顔、ミラーリング効果を活用する（お客様の表情に合わせて、自身の表情を変える）
 - ②姿勢・所作 ～まっすぐ立ち、肩を下げ、首を長く見せ、手は指先まで意識を巡らせる
 - ③物の渡し方・見せ方
 - (5) 適切な言葉遣いを徹底する
 - ①最低限の「丁寧語」を操れるようにしておく
 - ②よくある間違った敬語
 - (6) 「分かりやすい」と評価される話し方のポイント
 - ①一文は短く区切る
 - ②主語と述語を明確にする
 - ③結論から話す
 - ④クッション言葉を活用する
 - ⑤表情を見せる
 - (7) お客様の前ではニコニコ・ハキハキ・キビキビを意識する
 - (8) 清潔感の重要性
- 【ワーク】「感じの良さ」について自身の現状を確認する、今後改善すべきポイントを整理する

3. 接客に必要な「実務の正確さ」

- (1) どんなに感じが良くても実務でミスしたらNG
 - (2) お客様の期待・要望を的確に理解する
 - ①傾聴力 ～最後までしっかり聞く・受け止める
 - ②質問力 ～確認のために質問する・問いかけをする
 - ③復唱力 ～内容を復唱し、認識の相違がないことを確認する
 - (3) あいまいな状況を回避する
 - ①QCDで期待・要望を整理する
 - ②6W3Hで対応を明確にする
 - (4) あいまいな表現を避ける ～誤解・誤認を防ぐ
- 【ワーク】「実務の正確さ」について自身の現状を確認する、今後改善すべきポイントを整理する

4. アンコンシャスバイアスに気をつける

- (1) アンコンシャスバイアスとは
 - (2) 決めつけ・思い込みがお客様への真の接客を阻害する
- 【ワーク】ケースを読み、担当者の決めつけ・思い込みを見抜く
- (3) オープン質問とクローズド質問で要望をきちんと受け止める

5. できないことを頼まれた際の対応

- 【ワーク】こんな時どうする？ ～自社では対応できないサービスを求められたら
- (1) できないことを「できる」と言わない ～期待値をコントロールする
 - (2) できない旨を、申し訳なさそうに伝える ～お客様に理解してもらえよう表現する
 - ①お詫びの伝え方
 - ②クッション言葉の活用
 - ③丁寧な断り方
 - (3) 代替案を提示する

5. まとめ



- ・販売職・営業職など、「接客」の仕事をしている方向け
- ・クレーム対応を任されている方向け
- ・全社的に接客能力・クレーム対応力を磨きたい組織向け
- ・お客様と良好な関係性を築きたいと考えている組織向け

販売の現場、営業職のビジネスシーンでは、突然クレームが生じることがあります。苦情やクレームは基本的に予告なく、突然起こります。その時、パニックになることなく、冷静に適切に対応ができるようになるためには、クレーム対応の基本知識・スキルを事前に身につけておく必要があります。適切な対応ができれば、お客様の信頼を回復させることができます。そして、何よりも接客をする立場として、自身の安心・安定感につながります。

本研修ではクレームは何故起こるのかを丁寧に解説したうえで、クレーム対応のポイントを整理し紹介します。クレーム対応時に特に大事なものは「お詫びを伝える」ということです。ほとんどのクレームは初期の段階でしっかりお詫びを伝えれば、お客様の怒りを鎮静化させ、事態を軌道修正できるものです。上手なお詫びの仕方、お詫びを伝えた後の対応のポイントについて解説します。

※本研修の後半では、今、注目されているカスタマーハラスメントについても解説します。
 ※組織にてクレーム対応・カスタマーハラスメントのマニュアルがある場合には、それに基づいて研修を実施します。

渡辺整's note (研修に登壇して気づくこと)

- ・クレームが寄せられた際、焦ることなく落ち着いて冷静に対応できるかどうかは、事前に必要な手順や心構えに関して学んでいるかどうかにかかってくる。まだクレーム対応をする機会が少ない内から、本研修を受講いただきたく思います。
- ・クレームを招かないためにできる予防策についても解説します。

渡辺整's concept (研修に登壇するにあたって意識していること)

私自身もともとホテル業、不動産サービス業で働いていましたが、当時は毎日のようにクレーム対応に追われていました。この時に学んだのは「適切なお詫び」の重要性と、その魅せ方の必要性です。研修の中では身体の使い方、表情の工夫の仕方、声の出し方等も含めて、適切なクレーム対応のポイントを解説いたします。

参考動画：クレーム対応で一番大事なことは、まず謝ること
<https://youtu.be/spzd62B6q5U>

内容
<p>1. クレームは何故起こるのか</p> <p>(1) 事前期待とサービス利用実感のバランス</p> <ul style="list-style-type: none"> ①事前期待<利用実感 →感動!感激! 口コミ・リピーター化につながる ②事前期待=利用実感 →「まあ妥当」「まあ普通」 ③事前期待>利用実感 →「がっかり」「期待外れ」→クレームへ発展 <p>(2) お客様は皆、事前期待を抱いている</p> <p>(3) お客様の事前期待コントロールがクレーム未然防止の肝</p> <p>【ワーク】自組織のサービスに、お客様が求めているものは何か</p>
<p>2. クレーム対応の原則はお客様目線で対応を考えること</p> <p>(1) よくあるクレームへ発展させてしまうNG対応</p> <ul style="list-style-type: none"> ①お客様の話・気持ちを受け止められない ~お客様が「聞いてもらえていない」「心情理解してもらえていない」と感じてしまう ②お客様に言い訳を伝えてしまう ~お客様から「言い訳がましい」と思われてしまう ③お客様よりも自組織の論理(事情や理屈)を優先してしまう ~お客様は「自分は大切にされていない」と感じてしまう <p>(2) クレーム対応の基本は「寄り添い」と「お詫び」 ※お客様は「寄り添ってほしい」と思っている</p> <p>(3) クレーム対応の手順</p> <ul style="list-style-type: none"> ①まずはお詫び ~気持ちを声に乗せて、きちんと謝る(バリエーションを増やし、声の表現力を鍛える) ②話を受け止めて、お詫び ~気持ち・事情を理解していることを全面的に伝えて、きちんと謝る ③できること・できないことを伝えて、お詫び ~話を整理しながらも、きちんと謝る ④できることを最大限にして、納得・満足を実現する(問題解決を目指す) <p>(4) 何にお詫びをしているのかを明確にする(話を整理しながら論理的かつ情動的に謝る)</p> <p>【ワーク】これまでのクレーム対応の振る舞いを振り返る</p>
<p>3. 今話題の「カスタマーハラスメント」とは</p> <p>(1) カスタマーハラスメントとは</p> <p>(2) カスタマーハラスメントへの対応のポイント</p> <p>【ワーク】カスタマーハラスメントに対する適切な対応フローを考える</p>
<p>4. 組織として「できない」旨をどう伝えるか</p> <p>(1) まずは「できること」「できないこと」を明確にする</p> <p>(2) お客様の心情に寄り添いながら、「できない」と丁寧に伝える</p> <p>(3) 「あなたが言うなら、仕方がない」での納得を目指す</p>
<p>5. クレームを招かないために実践すると良いこと</p> <p>(1) 「お客様目線」を意識して、期待に応え続けること</p> <p>(2) 感じの良さ・実務の正確さを実現し続けること</p>
<p>6. まとめ</p>



- ・初めて営業の仕事に就いた方向け
- ・全社として営業活動・スタイルをお揃いにしたい組織向け
- ・営業の成約率・成功率を高めたい向けにオススメ
- ・自社の商品・サービスへの理解を深める機会を設けたい
営業部門・営業チームにもオススメ

業界や取り扱う商品・サービスは異なれど、世の中の営業活動の多くは、①見込み客の洗い出し→②アポ取得→③初訪問・挨拶→④商品・サービスの紹介→⑤ヒアリング→⑥提案・見積りの提示→⑦フォロー→⑧クロージング→⑨受注・失注の明確化→⑩商品・サービスの納品・提供といった流れで駒を進めていきます。

本研修では、上記の一連の流れを確認したうえで、それぞれのフェーズで、営業担当者として何を留意・意識する必要があるか、お客様に対してどのようなアプローチをすることが重要なのかを考えていただきます。

営業活動を成功に導くためには（受注するためには）、適切なクロージングが欠かせません。自然なクロージングを実現するために初訪問時に仕掛けておいた方が良く、してはいけないことについても、講師の経験談から言及します。

渡辺整's note (研修に登壇して気づくこと)

- ・営業職の方の話を伺うと、テレアポやヒアリングについてはロールプレイなどで指導を受けるものの、自社・サービスの多面的なPRの方法やクロージングの具体的な工夫については指導・教育されず我流で奮闘している営業担当者が多いようです。本研修では成功率を上げるための実現可能・具体的なテクニックを多数紹介します。
- ・営業の仕事にネガティブなイメージ（思い）を抱いている方にも、心理的ハードルを下げ、具体的に何をしたら良いかをポジティブに丁寧に解説します。

渡辺整's concept (研修に登壇するにあたって意識していること)

私自身、20代後半までは「自分は営業は向いていない」と決めつけていました。しかし、実際に営業職として働くことになったら、ひとつひとつの営業プロセスを丁寧に実践すれば、お客様との関係性構築、お客様からの発注を実現できることに気づいたのです。本研修では私の経験談も踏まえながら、現場での“ちょっとした”取り組み・工夫を紹介します。

参考動画：営業活動におけるクロージングで重要な2つのこと
<https://youtu.be/v3W2XhLetws>

内容

1. 営業活動の前提

- (1) 組織は利益を追求する
- (2) 利益とは何か ～営業活動を始める際にまず理解しておきたい数式①「利益=売上-コスト」
- (3) 売上とは何か ～営業活動を始める際にまず理解しておきたい数式②「売上=客単価×客数」

2. 営業活動の全体像を理解する

■一般的な営業活動の流れ

- ①見込み客の洗い出し ②アポ取得 ③初訪問・挨拶 ④商品・サービスの紹介 ⑤ヒアリング
- ⑥提案・見積りの提示 ⑦フォロー ⑧クロージング ⑨受注・失注の明確化 ⑩商品・サービスの納品・提供

3. 自分が売る商品・サービスを多面的に理解する

- (1) 自分が売る商品・サービスを知る
 - ①誰が必要とする商品・サービスか（見込み客はどこにいるか）
 - ②類似商品・サービスにはどんなものがあるか（競合他社はどこか、競合他社との差別化ポイントは何か）
 - ③自社の商品・サービスにはお客様にとってどんなベネフィットがあるか
- (2) 自分が売る商品・サービスを魅力的に語れるようにする ～価値を理解する
 - ①お客様が知りたいのは「その商品・サービスを購入・導入すると、自分たちの日常はどう変わるのか」
 - ②お客様目線で商品・サービスを語る
- (3) 結論から話すPREP法で説得力をもってプレゼンテーションする
- (4) 全体像を先に示すWhole-Part法で情報を整理して伝える

4. 初訪問に向けての営業活動

- (1) 見込み客を洗い出す
- (2) アポ取得に挑戦する
 - ①電話でのアポ取得（テレアポ）の留意点・ポイント ②オンライン（Eメール）でのアポ取得の留意点・ポイント
- (3) 初訪問・挨拶に向けたリハーサルをする
 - ①マナーは理解・体現できているか ②好印象を与える名刺交換ができるか ③初訪問の目的は理解できているか
- (4) 自身のキャラクターを明確にする
- (5) 営業活動はクロージングを行うまで継続する旨を理解する（お客様にも共有しておく）

5. 商談時のコミュニケーションのポイント

- (1) 商品・サービスを分かりやすく紹介する
 - ①お客様目線を意識する ②専門用語に注意する ③一文は短く区切る ④相手の反応を見て話す ⑤時計を見る
- (2) お客様のニーズやご要望をヒアリングする
 - ①オープン質問とクローズド質問 ②過去質問と未来質問 ③傾聴力と反応力 ④メモを取る・理解を深める
- (3) ソリューション提案とは
 - ①お客様の課題を引き出す ②課題解決のために商品・サービスをどう活用いただくことができるかを提案する
- (4) 必要な費用（見積もり）を伝える

6. クロージングの重要性

- (1) 営業活動の結果は2択 ～受注か失注か
- (2) 爽やかにクロージングを仕掛ける
- (3) 受注・失注の後の立ち居振る舞いをシミュレーションしておく ～お客様との長期的な関係性構築を目指す

7. まとめ

KPT法で自身の営業活動をブラッシュアップし続ける



- ・より効果的な営業活動の工夫を学びたい方向け
- ・行動経済学・ナッジ理論に興味のある方向け
- ・営業力を強化したい組織・チーム向け
- ・新しい学問に興味のあるビジネスパーソンにオススメ

行動経済学とは、経済学と心理学を融合させた学問で、人は直感や感情によって時に合理的ではない判断をすることに着目したものです。

本研修ではこの行動経済学に基づく様々な心理学的アプローチを営業活動に活用することを提案するものです。お客様との良好な関係性を構築する際、自社の商品をプレゼンテーションする際、見積金額を提示する際、お客様にフォロー提案する際などに、お客様の心理を理解し、その心理に適切なアプローチをすることが営業活動を進めやすくなります。勿論、営業活動においてはクロージングが必要不可欠ですが、このクロージングの際にも行動経済学の活用が可能です。

いずれも説明を聞けば、「確かに、そんな風に自分も反応してしまうかもしれない」と思うような理論やアプローチ手法ばかりです。全編を通じて、「雑学」的なTipsを紹介するため、楽しみながら学べる研修内容です。

渡辺整's note (研修に登壇して気づくこと)

- ・「人は思っている以上に非合理的に判断する」という心理を理解することで、営業活動において様々な工夫をすることができます。研修を実施すると受講者の皆さまが領きながら「このテクニックは使えそう」「この理論は試してみる価値がある」と前向きに活用をイメージしていただけます。
- ・自身が顧客・利用者の立場で、世の中の様々なアプローチを冷静に分析する必要があることにも気づいていただける内容です。

渡辺整's concept (研修に登壇するにあたって意識していること)

とにかく楽しく学んでいただくことを目指して講義・解説します。実際の営業活動にすぐにも活用いただけるよう、営業職の皆さま同士の議論やディスカッションの機会も多く設けます。これまでとは少し異なる切り口で学んでいただける営業研修です。

内容

1. 今、注目される「行動経済学」とは

- (1) 行動経済学とは
- (2) 身近にある「心理学的アプローチ」を意識する
- (3) ナッジ理論とは

2. 営業活動における行動経済学① ～お客様と良好な関係性を構築する

- (1) 初頭効果と仮説検証バイアスを意識したセルフプロデュース
 - (2) オープンポジションとクローズドポジション
 - (3) 接種効果を活用し、積極的・多面的に情報を提供する
 - (4) アポ取得の際に活用できるのは…ドインザフェイス効果か、フットインザドアか
 - (5) 関係性構築のための様々な効果 ～ミラーリング効果、ペーシング効果、熟知性の法則、ザイオンス効果等
- 【ワーク】お客様との関係性構築の場で意識していることを振り返る

3. 営業活動における行動経済学② ～自社の商品を魅力的に見せる

- (1) 商品ラインナップを見せる際は選択肢過多効果に留意する
 - (2) 松竹梅バイアス・おとり効果を意識して、選択肢を絞る
 - (3) 極端回避性を理解し、金額を複数提示する
 - (4) デフォルトの法則を活用し、セット提案する
 - (5) 「なんとなく」で選択してもらおう ～オプトインか、オプトアウトか
 - (6) “EAST”で提案書を作る・カタログを見せる ～人は簡単に魅力的で社会規範に則ったタイムリーなものに反応する
 - (7) ウィンザー効果で自社の商品については第三者の評価を伝える
- 【ワーク】自身が営業する商品（サービス）について、魅力的に語る

4. 営業活動における行動経済学③ ～見積もり金額の魅せ方を工夫する

- (1) 損得回避性を理解し、お客様に損をさせないアピールをする
 - (2) アンカリング効果で金額に対する意識を変えさせる
 - (3) フレーミング効果で見せ方を複数案用意する ～お客様に“刺さる”金額の魅せ方を選ぶ
- 【ワーク】自身が作成する見積もりの魅せ方を工夫する

5. 営業活動における行動経済学④ ～お客様の前向きな検討を支援する

- (1) 現状維持バイアス・保有効果・サンクコスト効果を理解し、情報提供をする
- (2) バンドワゴン効果、スノップ効果、ウェブレン効果で提案する
- (3) ハロー効果で心を揺さぶる
- (4) バーナム効果で仮説を投げかける

6. 営業活動における行動経済学④ ～積極的なクロージングを仕掛ける

- (1) 営業活動の成功のためにはクロージングに手を抜かない
 - (2) プロスペクト理論を基に「お客様のための思って」クロージングする
 - (3) 希少性バイアスでクロージングを仕掛ける
 - (4) 勇気をもってフィア・アピールを実践する
 - (5) 発注手続き・申込手続きは簡素化する ～EASTのEasyを意識する
 - (6) 決断の後にはテンション・リダクション効果でアップセルを試みる
- 【ワーク】クロージングの工夫を話し合う

7. 総合演習

- 【ワーク】自身の営業活動に使えそうな行動経済学の理論・手法・アプローチを考える



- ・ オンラインでの営業活動の方法を知りたい営業職の方向け
- ・ オンラインでの商談力を向上させたい営業チーム向け
- ・ オンライン商談におけるテクニック・工夫を知りたい方向け
- ・ 新しい営業活動のあり方を考えたい営業チームにオススメ

新型コロナウイルス感染症の影響もあり、オンラインでのコミュニケーション、オンラインでの会議や打合せが一般的になりました。それに伴い変化が生まれたのが、組織の営業活動のあり方です。

本研修では、オンラインでの営業活動を実現するためのオンライン商談力を強化します。オンライン商談を実施する際のポイント、コミュニケーションのポイントを解説するとともに、新しい時代のインターネット（HPページ）を活用した集客、見込み客の獲得、問合せ増加のノウハウを紹介します。新しい時代における売上創出・提案機会創出の方法について、研修を通じて考えます。

商談力向上のため、演習では実際に商品・サービス提案の様子やヒアリング時の取り組みを互いに見合い、フィードバックし合います。カメラ・スピーカー越しにどのように商談を進めるか、創意工夫のポイントを洗い出し、確認いただきます。

※本研修はオンラインでの実施を想定しています。

渡辺整's note（研修に登壇して気づくこと）

- ・ 一般的になってきたオンラインコミュニケーションですが、営業活動となると、まだまだ「対面の方がやりやすい（やりやすかった）」と感じる営業職の方が多いようです。ただオンライン商談を取り入れることによって、これまで以上に行動量を確保し、商談数を増やすことができます。メリットを理解したうえで、不安払しょくをしたうえで、オンライン商談での提案機会の創出、売上達成を目指していただくためのノウハウをお伝えします。
- ・ 実際にオンラインで商談ロールプレイを実施し、良い点、改善の余地がある点についてもフィードバックします。

渡辺整's concept（研修に登壇するにあたって意識していること）

アフターコロナの時代において、営業職として対面・オンラインの両方で商談を実施できることが営業活動の効率化・合理化・充実化につながります。本研修を気に、オンライン商談に対する不安を払しょくし、自信を身につけていただきたいと思います。

内容

1. オンラインでの営業活動を考える

- (1) 対面での営業活動の流れ
 - ①アポ取得 ②初訪問・挨拶 ③提案 ④ヒアリング ⑤再提案 ⑥フォロー ⑦クロージング ⑧受注・失注
- (2) オンラインでの営業活動の流れ
 - ①アポ取得 ②初商談・挨拶 ③提案 ④ヒアリング ⑤再提案 ⑥フォロー ⑦クロージング ⑧受注・失注
- (3) 基本的な営業活動の流れは対面もオンラインも同じ
- (4) 対面とオンラインのメリット・デメリットを考える
- (5) 「やはり対面ではないと関係性が築けない…」はアンコンシャスバイアス（無意識の思い込み・決めつけ）かも

2. オンライン商談実施時のポイント

- (1) 商談の成功を決めるのは事前準備の徹底
 - (2) オンラインでの商談をすることになったらすべきこと
 - (3) スムーズな商談を実現するための配慮
 - (4) 商談前にカメラ・マイクの設定を確認し、セルフモニタリングする
 - (5) 初対面の際に意識したい「初頭効果」と「仮説検証バイアス」
- 【参考】行動経済学とは ～初対面の際に活用できる「オープンポジション」
- 【ワーク】互いに“画面映り”と“声の聞こえやすさ”を確認し合い、フィードバックし合う

3. オンライン商談でのコミュニケーションのポイント

- (1) まずは端的に話すことを徹底する
 - ①情報を整理してから話す ②自分が話す「始まり」と「終わり」を決める ③結論&全体像ファーストで伝える
 - (2) 画面共有を行いながら話す際のポイント
 - ①相手視線を意識して画面操作を行う ②どこで何を説明しているのかを明確にする ③相手の反応を確認する
 - (3) 相手に話を振る（相手に話をしてもらう）
 - ①適切な質問を投げかける ②名前を呼ぶ ③手を見せて、話を振る
 - (4) 相手の話を受けとめる（相手に話をしてもらう）
 - ①適切な表情（笑顔）で話を聴く ②動きを見せる（頷く、ジェスチャーを見せる） ③話を最後まで受け止める
- 【ワーク】オンラインで商談ロールプレイに挑戦する ～商品サービス提案・ヒアリングについてフィードバックし合う

3. 新しい時代の集客方法 ～オンラインでのアポ取得

- (1) お客様は「検索する」時代であることを念頭に置く ～人は自分のタイミングで検討をしたいもの
- (2) テレアポも飛び込みもDMもHP（ランディングページ）へのアクセス誘導を目的とする
- (3) HP（ランディングページ）に魅力的な情報を掲載する
- (4) 詳細を知りたい人にアプローチする
- (5) オンラインで説明会を開催する
- (6) 個別の営業提案へとつなげる

4. 営業活動の最後にある「クロージング」

- (1) 営業活動の目的は「受注」、または受注か失注を明確にするクロージング
 - (2) オンラインでのクロージングのポイント
 - ①明確にクロージングを迫る ②受注したらその先の手続きを明確に伝える ③失注したら爽やかに身を引く
 - (3) 失注した際に意識したいお客様との今後の関係性維持
 - (4) クロージングは対面で実施する？
- 【ワーク】今後の営業活動におけるクロージングのToDoを明確にする

5. まとめ



- ・ 新人・新入社員向け
- ・ 勉強としてのロジカルシンキングではなく、業務で使えるロジカルシンキングの考え方を学びたい方向け
- ・ 分かりやすく情報を整理し伝達できるようになりたい方向け

新人・若手の方の悩みとして、「相手に説明しているうちに自分でも何が言いたいのかが分からなくなってしまう…」「報告・相談をしても相手から『結局、何が言いたいのかわからない』と言われてしまう…」「複数のメンバーでコミュニケーションを図っている中で、伝えつもりが、伝わっていないことがある…」といった声を聞くことがあります。それはもしかしたらロジカルシンキングの欠如が招いているのかもしれない。

本研修は、ビジネスにおいては情報を正確に伝え、相手に理解してもらい、賛同してもらうことが重要であることを解説し、ロジカルシンキング（論理的思考）の重要性をお伝えします。そのうえで、コミュニケーションを取る際に留意することを説明し、情報を整理し理解するうえで活用できるフレームワークや考え方について紹介します。

渡辺整's note（研修に登壇して気づくこと）

- ・ 「過去にロジカルシンキング研修を受講したが、現場で何をどう活用したら良いかわからなかった」という声を聞き、本研修プログラムを開発しました。ビジネスにおいて重要なポイントを伝えることを重視し、それに関連するロジカルシンキングのフレームワークや考え方を補足解説します。
- ・ 新人・若手の方向けですが、現場で働くベテラン社員・中堅社員の皆さまにも喜ばれる内容です。

渡辺整's concept（研修に登壇するにあたって意識していること）

「ロジカルシンキング＝机上の勉強」と敬遠する方がいますが、それはとても勿体ないことだと思います。本研修では、ロジカルシンキングに関連する身近なフレームワーク、すぐにも工夫できること・実践できることを紹介します。

参考動画：ロジカルシンキング研修で伝える「ビジネスで意識・徹底したい3つのこと」

<https://youtu.be/qhSOV4Dkla8>

参考動画：帰納法 × 演繹法 × クリティカルシンキング

https://youtu.be/oGWx1ndF_RQ

内容

1. はじめに

- (1) それってロジカルシンキングが不足しているから？
 - ・ 相手に説明しているうちに、自分でも何が言いたいのかわからなくなってしまう…
 - ・ 報告・相談をしても、相手から、「結局、何が言いたいのかわからないよ」と言われてしまう…
 - ・ 複数のメンバーでコミュニケーションを図っている中で、伝えつもりが、伝わっていないことがある…
- (2) ロジカルシンキングの重要性・ロジカルシンキングがあると実現できること

2. ロジカルシンキング（論理的思考）とは

- (1) ロジカルとは・ロジカルシンキングとは
 - (2) ビジネスにおいて目指したい姿 ～情報を正確に伝え、相手に理解してもらい、賛同してもらうこと
- 【ワーク】文章を読んで、解釈のブレを指摘する
- (3) ロジカルであるために必要なマインドは「脱！あいまい」
 - ①固有名詞で具体性を持たせる ②数値化して認識の統一を図る ③主語と述語の関係性を明確にする
 - (4) ビジネスでは「事実」と「主観」を区別する

3. ロジカルシンキングにおける「帰納法」と「演繹法」

- (1) 日常的に行っている「推論」もロジカルシンキング
- (2) 帰納法と演繹法

【参考】クリティカルシンキングとは

3. 解釈のブレなく正確に的確に情報を伝えるために必要なこと

- (1) ビジネスでは、解釈のブレが生じないよう伝えることが重要
 - (2) 相手が知りたいのは「つまり」と「要するに」
 - (3) 端的に的確に情報を伝える際に意識したい3つのこと
 - ①結論を明確に ②要約する ③一文は短く区切る
 - (4) 2つのフレームワークで情報を整理して伝える
 - ①PREP法 ②Whole-Part法
 - (5) 相手を説得するために必要なロジック
 - ①人は理由を知って納得したい（Why So?） ②人は結論を知りたい（So What?）
 - (6) ピラミッドストラクチャーで情報・主張を整理する
- 【ワーク】テーマについて、自身の考えを端的に述べる

4. より分かりやすく伝えるためには情報の取り扱いに留意する

- (1) 情報を要素ごとに分解し、適切な接続後を活用する
 - ①並列 ②包含 ③順列 ④因果 ⑤対立
 - (2) 情報を取り扱う際は、もれなく・ダブリなく（MECE）を意識する
- 【ワーク】長文を読み、「要するに何が言いたいのか」を整理してまとめる

5. まとめ



- ・ 企画書の作り方を学びたい方にオススメ
- ・ ビジネスアイデアをもとに企画を立案し、関係者に向けてプレゼンテーションする方向け
- ・ 皆で新たなビジネスアイデアを編み出したいチーム向け

組織の発展のためにはビジネスアイデアが必要です。そして、そのビジネスアイデアを実現するためには、それを企画として立案し、企画書を作成し、関係者に内容を理解してもらい賛同してもらうことが必要です。

本研修では、一般的な企画書の作り方を解説するとともに、企画を提案するために必要な情報の整理の仕方、収支計画を作るための数字の扱い方、それらをまとめたスライド資料作成のポイントを説明します。

一般的に企画提案は一度で採用されることはありません。関係者からのフィードバックをもとに何度も作り直しを命じられることも多々あります。その際のマインド・モチベーションのコントロールの仕方、フィードバックをもとに企画書（または提案書）を作り直していく際の心構えについても解説します。

演習については「新たな売上を生むための新規サービス企画立案」や「組織の問題についての解決策提案」などで実施することが可能です。

渡辺整's note (研修に登壇して気づくこと)

- ・ “企画立案”・“企画書作成”というイメージが湧かなかったり、ハードルが高いと感じてしまったりする方が多いようですが、研修を通じて企画書の例を見たり、実際に自分たちのアイデアを企画書に仕立てていく体験をすると、その面白さに気づく方が多いようです。
- ・ 企画立案時だけでなく、日常的な仕事を進める際にも活用できる考え方、段取りの方法を学んでいただける研修内容です。

渡辺整's concept (研修に登壇するにあたって意識していること)

講義は最小限にし、演習で実際に企画立案・企画書作成・プレゼンテーションのリハーサルをしていただくために時間を割きます。皆さまの作業を見ながら、適宜、必要なビジネススキル・テクニックをアドバイスします。

内容
<p>1. 組織人に求められる企画力とは</p> <ul style="list-style-type: none"> (1) 組織の発展のためにはビジネスアイデアが必要 (2) 現状を見て、あるべき姿・あってほしい姿を描いて、何があったら良いかを考える (3) ビジネスアイデアは言語化し見える化することが大事 (4) 多様なメンバーで、多面的にビジネスアイデアを実現につなげる
<p>2. 企画書とは/企画書の作り方</p> <ul style="list-style-type: none"> (1) 企画書とは ～関係者に「何を」「何故」「どのように」したいのかを提案するための文書・書類 (2) 企画書に盛り込むべき要素 <ul style="list-style-type: none"> ①現状 ②あるべき姿・あってほしい姿 ③現状とあるべき姿の乖離（背景・事情） ④企画概要（何をしたいか） ⑤アクションプラン（具体的に何をどうするか） ⑥スケジュール・段取り ⑦目標・ゴール ⑧予算・収支計画（いくら費やして、いくら儲けるのか） ⑦キャッチコピー・コンセプト (3) フレームワークを活用して情報を整理する <ul style="list-style-type: none"> ①3C分析 ②PEST分析 ③SWOT分析 等 (4) 収支計画を考える <ul style="list-style-type: none"> ①企画実現に必要なコストはいくらか ②企画実現して得られる売上はいくらか (5) 企画書と提案書の違い (6) スライド資料作成のポイント <ul style="list-style-type: none"> ①表紙・タイトルは大事 ②表現を工夫する（文章、箇条書き、図解） ③色使いルール ④ナンバリングの重要性
<p>5. 企画書作成・企画プレゼンの際の心構え</p> <ul style="list-style-type: none"> (1) 企画提案は一度で通る（採用される）ことはない (2) 相手の反論・反対意見を踏まえて、企画書は何度も作り直す
<p>6. 演習：ビジネスアイデアを基に企画書を作る</p> <p>【演習】 今後、実現したいビジネスアイデアについて、企画書を作成する</p>
<p>7. プレゼンテーションに備える</p> <ul style="list-style-type: none"> (1) プレゼンテーションは相手目線で作りこむ (2) プレゼンテーションのポイント ～自信をもって、分かりやすさを意識して、伝える <p>【演習】 企画書をもとにプレゼンテーションの練習をする</p>
<p>8. 総合演習：企画書をもとにプレゼンテーションする</p>
<p>9. まとめ</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 企画内容へのフィードバックを前向きに捉えて、次のステップに進む <p>【ワーク】 企画・プレゼンについてフィードバックをもらい、それをもとに次のステップを考える</p>



- ・初めてメンターに選出された先輩社員向け
- ・組織のメンター制度に基づいて、内容や演習について調整・カスタマイズ可能
- ・時間調整可能（1.5時間～7時間で調整可能 ※内容要相談）

これまで対面やオンラインでリアルタイムで実施してきた組織内の研修・教育をeラーニング化する組織が増えています。また、会議やイベント実施時の役員のスピーチや、採用プロモーションに活用する会社説明プレゼンテーション、または入社時に人事が行うオリエンテーション（案内や説明）をいつでも何度でも繰り返し再生できるよう動画化する動きもあります。

本研修では、組織内のコンテンツを動画化する方法を説明します。動画化するためには下記の4ステップが必要ですが、本研修では講義で各ステップのポイントを解説するとともに、実際に動画制作の演習に取り組み、各ステップを体験していただきます。

- ステップ① 動画完成イメージを描く
- ステップ② 必要なスライド資料を作成する
- ステップ③ 実際に撮影に臨む
- ステップ④ 撮影した動画を編集する

※動画編集は必要最小限の操作方法を解説します。
※研修内でどこまで動画制作を進めるかは事前のお打合せでご相談させていただきます。

渡辺整's concept（研修に登壇するにあたって意識していること）
私自身、これまで幾つものeラーニング制作に携わったり、YouTube用動画を撮影・編集してきましたが、動画制作をする際に一番大事なことは、制作前に成果物イメージを明確にし、関係者間で認識をしっかりとすり合わせておくことです。そして、とにかく『Small Start（まずやってみる）、Small Success（小さな成功を積み重ねる）』を繰り返していくことが大切です。
本研修では実際に私がどのように動画制作を進めてきたのかを経験談とともに解説します。

参考動画：社内での動画教材・eラーニングの作り方
<https://youtu.be/OIPq7WZYGKA>

内容
1. どんな動画を作るかを決めよう ～どんな動画作りたいのか／どんな動画なら作れるのかを知ろう (1) 動画制作に必要なプロデューサー (2) 現実的な動画制作のためには全体像を把握することが必要不可欠 【参考】動画制作の進捗管理表 (3) まずは自分ひとりで全てを担当できるよう気概と覚悟を決める
2. 自分の制作する動画の完成イメージを描こう (1) 誰に何をさせ、何を伝えたいのか (2) 簡単な絵コンテを作る (3) 動画制作のために必要なもの（要素、機材、設備） (4) 関係者に完成イメージを共有する 【ワーク】実際に制作したい動画のイメージを描き出す
3. 必要なスライド資料を作成する (1) スライドの目的を明確にする (2) スライドの内容・デザインはシンプルに (3) 視覚的情報は聴覚的情報に合わせる（視聴者の目線を意識する） 【ワーク】実際に制作する動画のためのスライドを作成する
4. 撮影に臨む (1) リハーサルの重要性 ～リハーサルには関係者全員を集める (2) 撮影会場を設営する (3) テスト撮影をする (4) 撮影におけるグラドルールを明確にする (5) カメラ前で話す際のポイント ①カメラレンズを見て話す ②顔も声も表情豊かに ③活舌よく話す ④一文は短く区切る ⑤カンニングは堂々と
5. 編集に臨む① 活用する動画データを取捨選択する (1) 撮影したデータを整理する（取捨選択する） (2) 動画編集ソフトを起動し、必要な映像データをインポートする (3) 動画データを順番に並べる (4) 動画を再生しながら、必要・不要な部分を選び、カットし、取捨選択する
6. 編集に臨む② 見やすい・分かりやすい動画制作のために演出を施す (1) 明るさ・画角を調整する (2) テロップ・字幕を追加する (3) 画像を追加する (4) BGMを追加する
7. 動画を書き出し、検品する
8. 総合演習：実際に動画撮影・編集してみる
9. まとめ 【ワーク】今後組織内で動画化したいコンテンツ（内容）を洗い出す



- ・スライド資料作成のポイントを学びたい方向け
- ・スライド資料作成スキルを身につけたい方向け
- ・スライド資料を通じて関係者の評価を得たい方向け
- ・プレゼンテーションを洗練させたい方向け

人事採用担当者・営業担当者・企画立案者だけでなく、様々な職種・立場の方において、スライド資料作成の機会が増えています。例えば、上司や部下に自身の考えをPRする、部署の取り組みを他部署に紹介する、あるいは業務マニュアルを作成する際などにスライド作成スキルが求められます。

本研修ではスライド作成のポイントと手順を具体的に解説します。伝えたいメッセージを明確にし、相手目線で流れ・ロジックを分かりやすく仕立て、それをスライドの中で表現する方法について紹介します。また、同じ内容を表現する2パターンの資料をご覧いただき、何が分かりにくさを招いているのか、何が“イケていない”または“ダサイ”という印象を与えてしまうのかに気づいていただき、学びを得ていただきます（組織・人によって好き嫌いは分かります）。

1 日間で実施する際には、実際に業務で作成する資料について、受講者の皆さま同士でアイデアを出し合い、手を動かし合ってください、成果物としてスライド資料を完成させられるよう、研修を進めていきます。

渡辺整's note & concept
 スライドの作り方に悩む方、「なんとなくイケていないのは分かっているけれども、どう改善したら良いか分からない」と困っている方は意外と多いものです。研修によっては、過去に作成した資料を持参いただき、どうしたらより分かりやすく内容が伝わりやすい資料になるか、具体的にどのように洗練することができるかを考えていただく演習を取り入れることも可能です（実際にパソコンを使い、改良版を作成するワークを実施することも可能です）。

参考動画：パワーポイントで資料を作る際に意識していること
<https://youtu.be/HTXcl6Dceoo>

見にくい資料の特徴

- ・カラフル過ぎる
- ・文頭が揃っていない
- ・フォントがバラバラ

見やすい資料の特徴

- ☑ 色使いがシンプル
- ☑ 文頭が揃っている
- ☑ フォントに統一感がある

見やすい資料とは？

- ・シンプルである
 - 色を多用しすぎない
- ・揃っている
 - レイアウト・位置
- ・統一感がある
 - フォント・デザイン



内容

- 1. 相手目線で分かりやすく内容が伝わりやすいスライド資料を作る**
 【ワーク】 これまでに見たスライド資料の内、分かりやすい資料と分かりにくい資料の違い・特徴を洗い出す
 (1) 日頃から意識のアンテナを立てることが重要
 (2) KPT法で自身・他者の作成するスライド資料を分析する
- 2. 分かりやすく内容が伝わりやすい資料とは**
 (1) 分かりやすく内容が伝わりやすい資料の条件
 ①伝えたいメッセージが明確 ②流れが自然で、理解しやすいロジックがある
 ③文章・図解・イメージ図などの表現に工夫がある ④メッセージ・流れ・ロジックを邪魔する要素がない
 (2) 「ん？」と相手が眉間にしわを寄せない資料の作成を目指す ～相手の「うん、いいね」の頷きを促す
- 3. スライド資料の原則**
 (1) いきなりスライド作成のためのアプリケーションを起動しない
 (2) まずは「メッセージ」「全体の流れ・ロジック」を考える
 (3) アウトラインを書き出す
 【参考】 既存のフレームワークを活用し、メッセージ・流れ・ロジックを考える ～PREP法・Whole-Part法
 (4) スライド資料の活用シーンを想定する
 ①配布資料と投影資料では使い方が変わる
 ②口頭での補足をするかしないかでスライドに求められる役割が変わる
- 4. スライド資料の作り方**
 【ワーク】 2パターンのスライド資料を見て、何が良いか・悪いかの気づきを洗い出す
 (1) 読み手目線を意識する
 ①横向きスライドの場合「Z」の動きで人の目は動く ②一番大事なことを一番上を書く
 ③詳細・補足情報は箇条書きで書く
 (2) 図解化する
 ①図解化のメリット ②図解化の例 ～グラフ化、フロー図化、流れ図化、マトリクス化等
 (3) イメージ想起のためにはイラスト・写真を用いる
- 5. スライド資料のマナーと配慮**
 【ワーク】 2パターンのスライド資料を見て、何が良いか・悪いかの気づきを洗い出す
 (1) 表紙を工夫する ～一目見て「内容を見たい！」と思わせるタイトルを工夫する
 (2) 作成日・作成者情報を記載する
 (3) 目次・アジェンダを作る ～ページ数の多いスライド資料の場合は全体像を先に見せて配慮を示す
 (4) スライド番号・ナンバリングを工夫する ～「あのページ」「そこ」のまごつきをなくす
 (5) デザイン・レイアウトで洗練さをPRする
 ①フォント・サイズ・位置を揃える ②余白を大切にす ③トレンドデザインを意識的に取り入れる
 (6) 色使いを調整する
 ①色の多用は避ける ②色にロジックを持たせる ③背景色と文字色のバランス
- 6. 【総合演習】スライド資料を作成してみる**
 【ワーク】 スライド資料を作成し、互いに分かりやすさ・内容の伝わりやすさをフィードバックし合う
- 7. まとめ**