



コミュニケーション 研修

生産性向上につながる
コミュニケーションを目指して



- 現場ではこんな声が上がっています
- コミュニケーション研修も強いインソース
- 階層別おすすめコミュニケーション研修
- 講師派遣型研修
- 呼び覚まシステム
- 映像を用いた自己学習ツール eラーニング



生産性向上につながるコミュニケーションをめざして

コミュニケーションが円滑になると、業務の手戻りが減り、仕事が効率よく進みます。また、トラブルを未然に防ぐこともできます。インソースのコミュニケーション研修では、まずは相手を受け入れること、より深く理解するための質問をすること、相手が理解しやすく伝えることをベースにロールプレイングを交えて進めていきます。

現場ではこんな声が上がっています

1

文書やメールで上手く表現できず、利害関係者とのコミュニケーションを取るのが難しい。やりとりの回数が多いため1案件に対する作業時間が長い。

文書やメールも重要なコミュニケーションツールです。やりとりの回数を減らすには、コツがあります。

おすすめ研修

- ビジネス文書研修
- ビジネスEメール研修
- 図解思考力向上研修
- 分かりやすい資料の作り方研修
- ワンペーパー資料作成研修

2

相手に簡潔に伝えられない。会議やプレゼンなど複数人の前で説明するが納得してもらえない。

自分の考えを伝えるには、相手の立場に立つことが必要です。

おすすめ研修

- プレゼンテーション研修
- 分かりやすい説明の仕方研修

3

部下・後輩への指導の仕方がわからない。思うように育成できない。

指導を行うには、相手と向き合う姿勢と組織全体でサポートする体制が必要です。

おすすめ研修

- メンター研修
- OJT研修
- コーチング研修
- 評価者面談研修

4

現場で顧客満足度を高めるコミュニケーションの秘訣を知りたい。最近、何に対するクレームなのかが分からないことが多い。

顧客満足度を高めるためには、まず従業員のお客さまに対するマインドが重要です。また、無意識に行っている言動が、相手にとって不快に感じていることも多くあります。

おすすめ研修

- 電話応対研修
- CS・接客研修
- クレーム対応研修

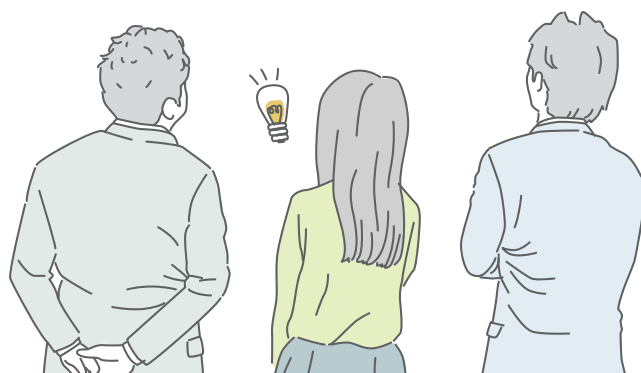
5

内部外部関係なく、相手を納得させるスキルがほしい。

自分の考えを相手に共感してもらうことができれば、仕事がスムーズに進みます。

おすすめ研修

- 交渉力研修
- ディベート研修
- ファシリテーション研修
- 調整力向上研修



コミュニケーション研修も強いインソース

年間総受講者数

24,200人^{※1}

内容を大変理解できた・理解できた

95.5%^{※2}

講師が大変良かった・良かった

93.9%^{※2}

インソースでは、公開講座及び講師派遣型研修でコミュニケーション系の研修を多数実施しています。

当社のコミュニケーション研修は、毎年階層別に行うなど、リピートを希望されるお客さまが多いのが特徴です。

研修別
実施数^{※3}
ランキング

- 1位 新入社員・1年目社員向け
- 2位 現場リーダー・係長向け
- 3位 部下指導・OJT
- 4位 コミュニケーション向上

コミュニケーション
ジャンル別^{※3}
実施数ランキング

- 1位 コミュニケーション向上
- 2位 クレーム対応
- 3位 ビジスマナー
- 4位 CS

※1: 2017年4月～2018年3月 ※2: 2017年4月～2018年3月 当社書式での受講者アンケートより集計 ※3: 2017年4月～2018年3月の実施件数より算出

受講者さまの声

グループワークが多く、自分の意見を述べる機会やグループで何かをまとめる機会がいただけるとも勉強になりました。実践的な事例が多かったため、すぐにも活かせるスキルが身についたと思います。

コミュニケーション研修
～できる「ホウ・レン・ソウ」

今まで客観的に自分の話し方を見ることはなかったため、非常に良い経験が出来たと思う。他人のプレゼンを聞くことで参考になる立ち振る舞いを見られて良かった。

プレゼンテーションスキル向上研修

少しでも業務の成果を上げるために、同じ部署内でアサーティブコミュニケーションを心がけたい。日常の会話、打ち合わせをやれば非常に強い集団になれると思う。

アサーティブコミュニケーション研修

人事ご担当者さまの声

私自身が公開講座を受講後、組織全体でも実施したいと考えたため、後日、講師派遣型研修を企画実施しました。研修後の受講者はどこか自信がついた顔つきで職場に戻ってきました。インソースが実施する事後アンケートでも「今後職場で実践したい」というコメントが見受けられました。その後、職場でも「前より雰囲気よくなった」「仕事がしやすくなった」という声が少しずつ聞こえるようになったことは、私にとって大変喜ばしいことでした。ぜひ、よい職場、よい仕事ができるよう、実践し続けてもらいたいと心から願っています。

階層別 おすすめコミュニケーション研修(公開講座)[※]

| 新人・内定者 | 若手 | 中堅 | 管理職 |
|--|---|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> ■ ビジネス文書研修 ■ ロジカルシンキング研修 ～情報を整理し、結論を導く ■ (新入社員・新社会人向け) プレゼンテーション研修 ～相手に伝わる話し方を学ぶ ■ (新入社員・新社会人向け) 仕事の進め方研修 ～チームワークとコミュニケーション ■ ビジスマナー研修 | <ul style="list-style-type: none"> ■ 社会人1年目・2年目ステップアップ研修 ～コミュニケーション力向上編 ■ OJT指導者研修 ～新人・後輩指導の基本スキル習得編 ■ ティーチング研修 ～適切な業務指導の進め方 ■ 社会人1年目・2年目ステップアップ研修 ～周辺配慮とマナー編 ■ クレーム対応研修 | <ul style="list-style-type: none"> ■ 接客・接遇リーダー研修 ～組織のおもてなし力を向上する ■ OJT指導者研修 ■ ティーチング研修 ■ コーチング研修 ■ ベテラン向け若手育成研修 ■ 交渉力研修 | <ul style="list-style-type: none"> ■ 調整力発揮研修 ■ コーチング研修 ■ 評価者研修 ■ 部下モチベーション向上研修 ■ 部下指導研修 |

公開講座とは、1名さまから受講いただける参加型セミナーです。
 料金：1名さま ¥26,000 (標準・税込) /日
 場所：東京・大阪・名古屋・福岡・札幌・仙台・広島 (出張公開講座もございます)

※記載の研修は、講師派遣型研修でも実施可能です。

インソースオリジナル
ドミノ研修 新人研修にもおすすめ!

国籍、年齢、立場や部門を超えたチームビルディングがテーマ。コミュニケーション力、商品提案力の向上にもつながります。

研修のポイント

| | |
|----------------|------------|
| ① PDCAの定着 | ③ チームワーク向上 |
| ② コミュニケーション力強化 | ④ 商品提案力強化 |

研修ラインナップ


| | |
|------------|----------|
| ■ ドミノインテリア | ■ ドミノ電鉄 |
| ■ ドミノハウス | ■ ドミノタウン |

毎月新しい研修を開発中
新作研修続々登場

- 対人関係構築研修
～円滑なコミュニケーションのためのスキルを習得する
- 人を動かすコミュニケーション研修
～キーパーソンへ働きかける編
- ベテラン向け若手育成研修
～いまどき世代のタイプ別指導法
- OJT指導者研修
～中途採用社員を即戦力にする編
- メンター・メンティ合同研修
- 被評価者研修
～来期へつなげる振り返り編
- プレゼンテーション研修
～ロジック強化編

WEBにて随時UP! [インソース 新作研修](https://www.insource.co.jp/kyoiku/newrelease_list.html)

https://www.insource.co.jp/kyoiku/newrelease_list.html

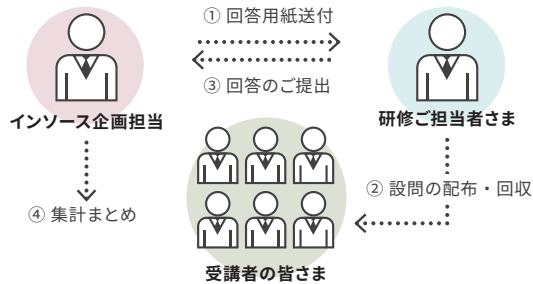


講師派遣型研修 ~ 世界に1つの貴社のために、世界に1つの研修を



事前課題 受講者の状況を把握します！

受講者の現状を把握し、より満足度の高い研修の提供を実現するために事前課題(事前アンケート)を実施できます。研修企画やテキスト、ケーススタディ作成に活用いたします。



事例 ガス会社様 クレーム対応研修 ケーススタディカスタマイズ例

あなたはとあるガス会社の事務職です。
ある日、あるお客さま(60代男性)から問い合わせの電話がありました。内容は「先日、設置してもらったガス器具の使い方が分からない。設置工事の時、口頭の説明じゃ忘れてしまうから、すぐにマニュアルを送ってほしいと言ったのに来ないじゃないか。もう1週間以上も経つぞ。」とのこと。あなたが設置工事担当者に確認するとマニュアルを送付することを忘れていたとのことでした。さて、あなたはどのように対応しますか。

呼び覚まシステム 3か月目には研修定着率が2倍に！

研修は「忘却」との戦いです。「受講者がその後どの程度活用しているかを測定したい」「研修内容を思い出させる工夫はないか」こんなご担当者様のお悩みに応えるために、インソースのオリジナル研修効果定着・活用度調査システム「研修呼び覚まシステム」をおすすめします。



ある研修では、呼び覚まシステムを活用しアンケートを実施したところ、「研修の要素を現場でどの程度活用していますか?」という設問に対し、「活用している」という回答が1か月後には40%未満でした。しかし、3か月後には、70%まで実践度が上がりました。継続して研修内容を思い出す仕組みを作ることで、受講者の意識が変わり、研修での学びを定着できます。



研修を開催する時間がない...を解決!

映像を用いた自己学習ツール eラーニング

いつでもどこでもスマホでも受講することができる eラーニング。インソースグループのミテモ株式会社が提供する eラーニングは、お客様のニーズに合った方法でのご提供ができます。

すぐに eラーニングを使いたい方

STUDIO
Powered by Leaf

eラーニングのほか、研修管理、人事評価まで実施できるサービスです

STUDIO 教材数 **77** テーマ **214** 教材以上 ※ 2018年3月末時点

STUDIO の価格 STUDIO 使用の場合
51-100 ID 月額 **56,500** 円(税込)

eラーニング教材をお求めの方

eラーニング教材購入 **194,400** 円(税込)

オリジナル eラーニング教材を作りたい方

教材制作も承ります。ご相談ください

eラーニングの詳細は WEB にてご確認ください。
<http://www.mitemo.co.jp/e-learning/top.html>



お問い合わせはこちら

0120-800-225

info_tokyo@insource.co.jp

インソースホームページ

インソース 検索

www.insource.co.jp

