

【官公庁・公的機関向け注目カリキュラム集】

平成29年

株式会社インソース



■目次

官公庁・公的機関で実施の多い研修や、最近増えている人気の研修をまとめました。
研修時間はご要望に合わせてご調整可能ですので、お気軽にお問い合わせくださいませ。

分野	研修名	ページ数
人事評価	評価者研修	P2
	被評価者研修	P3
部下指導	OJT研修	P4
	部下とのコミュニケーション実践研修	P5
労務管理	ハラスメント防止研修	P6～8
	コンプライアンス研修	P9
	メンタルヘルス研修	P10、11
CS	接客研修	P12
	クレーム対応研修	P13
ダイバーシティ	ダイバーシティ研修	P14
	女性活躍推進研修	P15
	再任用研修	P16
資料作成	ビジネス文書研修	P17、18
	ワンペーパー資料作成研修	P19
	ロジカルライティング研修	P20
働き方改革	働き方改革研修	P21、22
	タイムマネジメント研修	P23
	業務改善研修	P24

■評価者研修(半日間)

◆ねらい

評価の重要性を理解したうえで、評価の手順や面談の流れを学びます。
研修の最後には学んだことを踏まえ実際に評価、面談を実践し、留意すべきことを体感していただきます。

◆プログラム案

時間	内容	手法
半日間	<p>1. 人事評価の意義と重要性 (1)人事評価制度とは ～ 組織目標達成のツール (2)評価者への期待 ～ 人材育成 (3)評価者に求められること (4)人事評価の基本的構成 ①業績評価 ②能力評価</p> <p>2. 評価の手順 (1)プロセス1 ～ 行動の選択 (2)プロセス2 ～ 評価項目の選択 (3)プロセス3 ～ 段階の選択 ①評価者が陥りやすい傾向②基本的な対策 【ケーススタディ】ある評価者の評価行為が適切か考える</p> <p>3. 評価面談の流れ (1)面談のフロー (2)話す内容を事前に整理する ～ 面談フロー① (3)部下をねぎらい、面談の目的を伝える ～ 面談フロー② 【ワーク】部下の1人を想定し、面談を始めるときに伝えたいセリフを書く (4)相手の自己評価を聴く ～ 面談フロー③ 【ワーク】「聴く」スキルの実践 (5)相手との同異を整理する ～ 面談フロー④ (6)自分の評価を伝える ～ 面談フロー⑤ 【ワーク】部下の褒めるところを洗い出す (7)互いの意思を確認し、今後の成長を認識させる ～ 面談フロー⑥</p> <p>4. 演習 【ワーク】ケースを用い実際に評価行為を行った上で、面談を実施する 【参考】目標設定が難しい場合の対応</p> <p>5. まとめ 【ワーク】研修を踏まえ、今後の評価面談においてどのようなことに気をつけていくか考える</p>	<p>講義</p> <p>講義 個人ワーク グループワーク</p> <p>講義 個人ワーク グループワーク</p> <p>個人ワーク ロールプレイング</p> <p>個人ワーク グループワーク</p>

■被評価者研修(半日間)

◆ねらい

人事評価制度は、組織的に人材を育成するための重要な手段です。組織の目標や業績と、人事的視点に立った個人の目標や業績を結び付け、個人の行動を組織に結集させて戦略実現させるための枠組みです。

本研修では、評価者と被評価者が同時に受講し、人事評価の意義や重要性を共有していただくことにより、組織を動かす双方のベクトルを合わせ、大きな業績を上げるべき組織力を高めます。

◆プログラム案

時間	内容	手法
半日間	1. 人事評価の意義と重要性の確認 (1) 人事評価制度とは ～ 組織目標達成のためのツール (2) 人事評価制度の役割 ① 職員に対する組織の期待の表明 ② 組織を動かすためのベクトルあわせ ③ 人材育成・活用の基礎情報 (3) 人事評価制度における責任、役割	講義
	2. 評価のポイント (1) 評価の流れ ① 行動の選択 → ② 評価項目の選択 → ③ 段階の選択 (2) プロセス1 ～ 行動の選択 (3) プロセス2 ～ 評価項目の選択 (4) プロセス3 ～ 段階の選択	講義
	3. 目標管理をなぜ行うのか (1) 目標管理とは何か (2) 目標管理を行う理由 ① 仕事に対する意欲と満足度が向上する ② 仕事の達成に対する使命感が醸成できる ③ 自らの仕事の目的と成果を考えるスキルを身に付ける ④ 一人ひとりが創意工夫する習慣が身に付く ⑤ 上司と部下で仕事に関して徹底した対話の習慣が身に付く (3) 目標達成のための心構え (4) 目標設定のポイント ① 組織目標に連鎖させること ② 現状を正しく把握して目標を立てること ③ どんな状態になれば目標達成と言えるのかを明確にすること (5) 目標達成に向けて 【ワーク】自組織の目標・方針を踏まえ、自分自身のやるべきことを考える	講義 個人ワーク グループワーク
	4. 人事評価制度について考える 【ワーク】人事評価制度の各質問に答える	個人ワーク グループワーク
	5. 人事評価の活用方法について考える 【ワーク】研修を踏まえ、今後の活用を考える	個人ワーク グループワーク

■OJT研修(1日間)

◆ねらい

OJTトレーナーとして、OJTの意義を理解したうえで、OJTによる育成計画の策定方法を学んでいただきます。あわせて、実際に「3カ月間の育成計画」を立てることで、明日からのOJTに役立てることが可能です。また、仕事の指示の仕方・ほめ方・叱り方等、具体的な進め方を習得し、ケーススタディを通して実践力を高めていただきます。

◆プログラム案

時間	内容	手法
午前	1. 新人・若手の立場になって考える (1) 新人・若手の頃に不安だったことは 【ワーク】自分が「不安」を感じた時のことを振り返る (2) 不安のもととは不慣れな「仕事」と「人間関係」	講義 個人ワーク グループワーク
	2. OJTとは何か (1) OJTとはOn the Job Training (2) 「実務能力」を習得させる (3) 「考え方の軸」を確立させる (4) OJTは「準備」、「継続」、「計算」 (5) Off-JTも大切 (6) OJTトレーナーの役割 【ワーク】OJTトレーナーとして、組織から求められている役割を考え、共有する (7) OJTトレーナーに求められるもの	講義 個人ワーク グループワーク
	3. 育成計画を立てる (1) ステップごとに目標を立てる (2) 目標を細分化する (3) 指導を行う適任者を割り振る 【ワーク】部下・後輩の現状を踏まえて、3カ月間の育成計画を立てる	講義 個人ワーク
午後	4. OJTの進め方 (1) 指示の仕方 【コラム】最近の若年層の傾向 (2) 指示した内容を確認する(口に出して確認させる、答えを与えすぎない 等) (3) 報告させる、相談を受ける 【ワーク】自分が上司・先輩に報告する際に、気後れしてしまったことを振り返る (4) 効果的なほめ方(ほめるポイントの使い分け 等) 【ワーク】部下の一人を想定し、ほめるところをできる限り書き出す (5) 「叱る」ということの理解 【ワーク】注意しなければならないのに言いづらいこと、その伝え方を共有 (6) 不平不満の受け止め方 ~まずはきちんと聞く	講義 個人ワーク グループワーク
	5. ケーススタディ ※OJT担当者が悩みとして感じるよくある場面について、対応方法を検討 ※ケースは受講者に合わせて設定し、事前にご相談のうえ決定 【ケース1】わがままな部下・後輩の場合 【ケース2】部下・後輩が職場を辞めたいと言ってきた場合 【ケース3】マネジメントする部下・後輩の人数が多い場合 【ケース4】何度注意しても社会人らしい格好ができない場合 【ケース5】指示・指導を理解しない場合 【ケース6】整理整頓ができない場合 【ケース7】部下・後輩が自分で考えない場合 【ケース8】部下・後輩に仕事を引き継ぐ場合 【付録①】参考資料 ・コミュニケーション評価シート ・パソコンスキル評価シート ・リスク洗い出しシート ・自分振り返りシート ・仕事の「意味」を教えるシート 【付録②】OJT活用シート (上記のシートに加え) 部下との対話を確認するシート	グループワーク

■部下とのコミュニケーション実践研修(1日間)

◆ねらい

部下との円滑なコミュニケーションの取り方を学んでいただきます。部下に対する関心を強く持ち、積極的に関与することがコミュニケーションを機能させる最大のポイントであることを理解いただき、上司としてどのように対応すべきかを実践的に学んでいただきます。

◆プログラム案

時間	内容	手法
午前	<p>1. なぜ上司の話が部下に伝わらないのか 【ワーク】困っていることや悩んでいることを洗い出す (1)コミュニケーションの第一歩は「常識のすり合わせ」 (2)部下に関与する覚悟を持つ</p> <p>2. タイプ別の部下との関わり方 (1)2・6・2の法則 (2)見守ることで育つ部下～目標達成志向タイプ・リスク回避重視タイプ 【ワーク】部下のほめるところを発見する (3)手厚い指導で育つ部下～無意識ダダモレタイプ 【ワーク】部下の業務を洗い出し、細かく指示を出す (4)忍耐によって育つ部下～優柔不断タイプ 【ワーク】優柔不断タイプの部下の背中を押す言葉を考える (5)ビジョンを語ることで育つ部下～意識的バックレタイプ・頑迷タイプ 【ワーク】ビジョンをいきいきと語る</p>	<p>講義 個人ワーク グループワーク</p> <p>講義 個人ワーク</p>
午後	<p>3. 動かない部下の動かし方 (1)指示は毅然と粘り強く (2)共感を示し、仲間であること伝える (3)やさしさの裏に、ゆるがない厳しさ(激しさ)を見せる (4)言うべきことは言う 【ワーク】自分の部下を6つのタイプに当てはめ、適切な接し方を考える</p> <p>4. 実践！ 部下とのコミュニケーション (1)無意識ダダモレタイプ ～言われた通りにしか動けないAさんのケース (2)優柔不断タイプ ～どうしたらいいでしょうかが口癖のBさんのケース (3)意識的バックレタイプ ～「仕事の手一杯で・・・」とすぐ依頼を断るCさんのケース (4)頑迷タイプ ～仕事はできるが、人の話を聞かないDさんのケース</p> <p>5. まとめ 【ワーク】研修をふまえ、明日から取り組むべきことをまとめる</p>	<p>講義 個人ワーク</p> <p>個人ワーク ロールプレイング</p> <p>個人ワーク</p>

■ハラスメント防止研修～一般職編(半日間)

◆ねらい

職場内におけるハラスメントは、当事者間の人間関係だけでなく、職場環境をも悪化させます。職場でのハラスメントを放置すれば、会社の管理責任が問われ、訴訟問題にも発展しかねません。

当研修は一般職の方向けです。セクシュアルハラスメントとパワーハラスメントの理解を深めるとともに、ハラスメント撲滅に向けてとるべき行動を考えていただきます。

◆プログラム案

時間	内容	手法
半日間	1. ハラスメントとは (1)ハラスメントの種類 (2)ハラスメントと同様の組織のリスク (3)ハラスメントが与える影響	講義
	2. セクハラ認識度セルフチェック 【ワーク】10問の質問に答えて、自身のセクハラ認識度をチェック	個人ワーク
	3. セクシュアルハラスメントとは (1)セクシュアルハラスメント(セクハラ)とは (2)2つのセクハラタイプ ①「環境型」のセクハラ・・・就業環境が害されるもの ②「対価型」(地位利用型)のセクハラ・・・労働条件の不利益を受けるもの (3)セクハラの原因 ・男女の認識のズレ ・固定的な性役割の押し付け ・権力・立場に対する認識不足 (4)セクハラの判断基準 (5)セクハラグレーゾーン 【ワーク】10個の項目についてセクハラ行為に該当するか、理由もあわせて考える (6)セクハラを防ぐために ①性に対する価値観は人それぞれ ②自身の言動に注意する ③セクハラを見かけたらすぐに対処する ④相談を受けたら、相手の立場で考える (7)セクハラと認定された事例	講義 個人ワーク グループワーク
	4. パワハラ被害度セルフチェック 【ワーク】10問の質問に答えて、自身のパワハラ被害度をチェック	個人ワーク
	5. パワーハラスメントとは (1)パワーハラスメントとは (2)6つのパワハラタイプ ①身体的な攻撃 ②精神的な攻撃 ③人間関係からの切り離し ④過大な要求 ⑤過小な要求 ⑥個の侵害 (3)パワハラの特徴別行動 ①第一段階:パワハラとは言えない状態 ②第二段階:パワハラの始まり ③第三段階:完全なパワハラ ④第四段階:修復不可能の段階 (4)パワハラグレーゾーン 【ワーク】10個の項目についてパワハラ行為に該当するか、理由もあわせて考える (5)パワハラと認定された事例	講義 個人ワーク グループワーク
	6. ハラスメントへの対処法 ・ハラスメントかもしれないと感じた時に注意すべきこと (1)ひとりで悩まない (2)可能なかぎり加害者と距離をとる (3)第三者機関への上申・相談 (4)記録をつける(いつ、どこで、だれから、どのような、継続しているのか 等)	講義
	7. 明日から行うハラスメント撲滅への行動 【ワーク】ハラスメントに対して自分ができていることを考え、グループで討議する	個人ワーク グループワーク

■ハラスメント防止研修～管理職編(半日間)

◆ねらい

職場内におけるハラスメントは、当事者間の人間関係だけでなく、職場環境をも悪化させます。職場でのハラスメントを放置すれば、会社の管理責任が問われ、訴訟問題にも発展し、そして、従業員の生産性の低下だけでなく、多くの経済的・時間的な費用が訴訟に費やされることとなります。当研修は管理職向けに、セクハラ・パワハラ両者のハラスメントがもたらす経営リスクを理解した上で、未然に防ぐ回避法、ハラスメントが起ってしまった時の対処法を学んでいただきます。

◆プログラム案

時間	内容	手法
半日間	1. ハラスメントとは (1)ハラスメントの種類 (2)ハラスメントと同様の組織のリスク (3)ハラスメントは与える影響	講義 個人ワーク
	2. セクハラ認識度チェック 【ワーク】10問の質問に答えて、自身のセクハラ認識度をチェック	個人ワーク
	3. セクシュアルハラスメントとは (1)セクシュアルハラスメント(セクハラ)とは (2)2つのセクハラタイプ (3)セクハラの原因 (4)セクハラの判断基準 (5)セクハラグレーゾーン 【ワーク】10個の項目についてセクハラ行為に該当するか、理由もあわせて考える (6)セクハラを防ぐために (7)セクハラと認定された事例	講義 個人ワーク
	4. パワハラ危険度チェック 【ワーク】10問の質問に答えて、自身のパワハラ危険度をチェック	個人ワーク
	5. パワーハラスメントとは (1)パワーハラスメントとは (2)6つのパワハラタイプ (3)パワハラの原因 (4)パワハラの特徴別行動 (5)パワハラグレーゾーン 【ワーク】10個の項目についてパワハラ行為に該当するか、理由もあわせて考える (6)パワハラか正当な指導か (7)パワハラを起こさないために (8)パワハラと認定された事例	講義 個人ワーク
	6. ハラスメントの未然防止、相談を受けた場合の対応 (1)ハラスメントの未然防止 (2)部下からハラスメントの相談を受けたら	講義
	7. 明日から行うハラスメント撲滅への行動	グループワーク

■ハラスメント防止研修～部下指導との違いを考える(1日間)

◆ねらい

ハラスメント意識するあまり、部下に言いたいことを言えなくなっている、そんなお悩みを持つお客様へ向けた研修です。ハラスメントと部下指導の違いを考え、ハラスメントを予防するための適切な部下とのコミュニケーションについて学んでいただきます。

◆プログラム例

時間	内容	手法
午前	1. なぜ上司の話は部下に伝わらないのか (1)コミュニケーション障害の根源にある「無関心」 【ワーク】あなたの部下が今日やっている仕事とは (2)部下に関与する覚悟	講義 個人ワーク グループワーク
	2. 上司と部下の間に広がる「常識」の差 (1)「常識のすり合わせ」がコミュニケーションの第一歩 (2)上司と部下とで異なる常識 【ワーク】自分と部下を1人想定し、「常識」がどのように違うかを対比する	講義 個人ワーク グループワーク
	3. パワーハラスメントとは (1)パワーハラスメント(パワハラ)とは (2)パワハラに関する調査結果より (3)パワハラの原因 (4)ケーススタディ 【ワーク】「指導と考えられるもの」と「パワハラにあたるもの」を分類する (5)パワハラが正当な指導か	講義 個人ワーク グループワーク
午後	4. ハラスメント予防のためのコミュニケーション (1)部下を知る～認識チェック (2)部下の言動を「ポジティブ」に受け止める考え方の切り替え (3)ほめることの重要性 (4)上司としてのアドバイスの仕方	講義
	5. 部下を受け止めるためのコミュニケーション (1)相手の話を受け止めるための下準備～話しかけやすい (2)相手の話を受け止める (3)部下の話を聴く	講義 個人ワーク グループワーク
	6. 「指導」と「パワハラ」の違いについて考える 【ワーク】ケーススタディ～部下が命に関わるミスをした時	講義 グループワーク
	7. ハラスメント予防を職場で周知する (1)自身の知識を職場で周知するには (2)ミーティングの活用のすすめ	講義
	8. まとめ	グループワーク

■コンプライアンス研修 ～個人情報保護、情報セキュリティ、SNSのリスクを知る編(半日間)

◆ねらい

企業を取り巻く社会環境の変化を背景に、コンプライアンス(法令順守)や情報資産管理の関心はますます高まっています。本研修では、新人でも身近な問題として感じられる個人情報保護や情報セキュリティについて学びます。その後コンプライアンスのポイントを学んでいただくことによって、身近な問題からコンプライアンスについて考えていただくことを目的としています。

◆プログラム案

時間	内容	手法
半日間	<p>1. コンプライアンスについて (1) 事例から考える 【ワーク】不祥事の事例から、問題点を考える (2) コンプライアンスの定義・強化の背景 (3) コンプライアンスのポイント～意識の変化・制裁の特徴・予防策 (4) 日常的な意識・行動・しくみをチェック (5) コンプライアンス違反をなくすための予防策として重視するものは？</p> <p>2. 個人情報保護について (1) 最近の個人情報流出事件 (2) 個人情報漏えいの経路と構造 (3) 個人情報保護法制定の背景・目指すもの・保護すべき個人情報 【ワーク】個人情報○×テスト (4) 個人情報保護法の対応ポイント (5) 個人情報漏えいが起きたら・・・ (6) 個人情報保護の対応策</p> <p>3. 情報セキュリティについて (1) 情報セキュリティの定義 (2) 情報セキュリティ対策の日常化 (3) 情報セキュリティの留意点</p> <p>4. ソーシャルメディア(SNS)の取り扱い (1) ソーシャルメディアとは (2) 事例 (3) ソーシャルメディアの危険性</p> <p>5. まとめ 【ワーク】自分が仕事でやるべきこと、気を付けることを具体的に考えましょう</p>	<p>講義 個人ワーク グループワーク</p> <p>講義 個人ワーク グループワーク</p> <p>講義</p> <p>講義 個人ワーク グループワーク</p> <p>個人ワーク グループワーク</p>

■メンタルヘルス研修～ラインケア編(半日間)

◆ねらい

部下のストレスに気づくためのポイントを学び、部下の個々のストレスに対処するだけでなく、管理職としてどのような職場作りが必要かを学んでいただきます。

◆プログラム案

時間	内容	手法
半日間	<p>1. メンタルヘルスの現状 (1)メンタルヘルスに関する調査結果 (2)管理者に求められる役割 【ワーク】部下や光波についての心配・悩みを挙げ、何をすべきか考える (3)メンタルヘルスに取り組む</p> <p>2. ストレスの要因とストレス反応 (1)【ワーク】あなたは、どんな時にストレスを感じますか (2)ストレスの要因(仕事、人間関係、家庭、金銭問題、性格、健康 等) (3)自分にとってのストレス要因を整理する (4)ストレスの程度と仕事への影響 (5)ストレス反応 【参考】「従来の定型うつ」と「非定型うつ(新型うつ)」の違い</p> <p>3. ストレスへの対処(セルフケア) (1)ストレスへの対処方法 (睡眠、リラックス、逃避、上司や同僚に相談する、親しい人に話をする 等) (2)考え方を変える ①自分の思考パターンを知ることが重要 ②「認知の歪」10のパターン</p> <p>4. ラインケア (1)メンバーの特徴・傾向を知る (2)職場環境の問題点の把握と改善 (3)予兆の把握(遅刻、無断欠勤、ミスの増加、元気がない、感情の起伏 等) (4)話を聴く (5)話すことの効果(新しい解決法が見つかる、些細な悩みであることに気付く 等)</p> <p>5. ラインケアのためのコミュニケーション (1)日常のコミュニケーションで行っている工夫・取り組みは？ 【ワーク】メンバーが気持ちよく働き、能力を発掘するための工夫を共有する (2)「聴く」(傾聴する)意義 (3)傾聴のポイント(名前で呼ぶ、話を遮らない、あいづち、感情を伝える 等) (4)演習(2人1組になり、話し役と聴き役に分かれて傾聴のワーク) 【ワーク】相手への働きかけ方を考え、それを踏まえて話を訊く</p> <p>6. まとめ</p>	<p>講義 個人ワーク グループワーク</p> <p>講義 個人ワーク グループワーク</p> <p>講義</p> <p>講義</p> <p>講義 個人ワーク</p> <p>個人ワーク</p>

■メンタルヘルス研修 ～セルフケア編(半日間)

◆ねらい

ストレスに対する理解を深め、自分のストレスに気づき、対処する手法を学びます。さらに、周囲のメンバーへのケアの仕方を知ること、メンバーの視点から職場のメンタルヘルスをどう改善できるかということまで含めて考えていただきます。

◆プログラム案

時間	内容	手法
半日間	<p>1. メンタルヘルスの現状 (1)メンタルヘルスに関する調査結果 (2)職場の現状を考える 【ワーク】自分の職場で心身の健康管理について気になっていることを考える (3)メンタルヘルスへの組織の取り組み</p> <p>2. ストレスの要因とストレス反応 (1)ストレスの要因 (2)自分にとってのストレス要因を整理する 【ワーク】自分にとってのストレス要因を整理する (3)ストレスの程度と仕事への影響 (4)ストレス反応 (5)うつ病になった人への対応方法 【参考】「従来の定型うつ」と「非定型うつ(新型うつ)」の違い</p> <p>3. ストレスへの対処(セルフケア) (1)ストレスへの対処方法 (2)考え方を考える 【ワーク】否定的な考え方を肯定的な考え方で捉える</p> <p>4. 職場のコミュニケーション (1)話すことの効果 (2)傾聴のポイント (3)演習 【ワーク】話を聴き、どのように働きかけ(声かけ)をするか考える</p> <p>5. まとめ</p>	<p>講義 個人ワーク グループワーク</p> <p>講義 個人ワーク グループワーク</p> <p>講義 個人ワーク</p> <p>講義 個人ワーク</p> <p>個人ワーク グループワーク</p>

■接遇研修(1日間)

◆ねらい

住民の求める接遇・マナーを理解し、相手の立場に立った接遇のスキルを習得します。
さらに、各場面に応じたロールプレイングを通して、現場で活用できる実践力を確実に身につけます。

◆プログラム案

時間	内容	手法
午前	1. はじめに～顧客(住民)満足とは (1)お客さまの立場から「顧客(住民)満足」を考える 【ワーク】お客さま対応における現状の「良い点・改善すべき点」を挙げ、共有する (2)顧客(住民)満足とは何か (3)CSの基本～事前期待を裏切らない(言葉遣いや説明、態度や服装等) (4)CS推進のポイント	講義 個人ワーク グループワーク
	2. CSを支える基本マナー (1)身だしなみ～「ふさわしい」身だしなみを確認する 【ワーク】職場での「ふさわしくない」身だしなみの例を考える (2)挨拶(場面ごとの挨拶の仕方) (3)表情(笑顔、あごの角度、目線)	講義
	3. きく・話す (1)声・話し方(聞き取りやすさ、スピード、話し癖、声の抑揚) (2)言葉遣いの基本(謙譲語、尊敬語、丁寧語) (3)きく(信頼を築くために「聴く」、情報を得るために「訊く」) (4)話す(内容・情報量・使用する言葉の調整、PREP法、箇条書き法等) (5)断り・依頼の仕方(クッション言葉、効果的な語尾で丁寧な印象を与える)	講義
午後	4. 来客対応時のマナー (1)来客対応の基本姿勢(明るい表情、身だしなみ、挨拶) (2)態度・所作(立ち方、座り方、お辞儀等) (3)来客対応の基本フローとマナー 【ワーク】2人1組で訪問者役と対応者役に分かれ来客対応のロールプレイング ・訪問者に挨拶し、誘導する ・本人確認書類のコピーを必要とする予約申請手続きの受付	講義 グループワーク
	5. 電話対応 (1)電話対応の3つの鉄則～組織の顔として、相手に配慮する ・迅速・正確・親切、丁寧 (2)電話対応の基本ルール(すぐに出る、保留にする、転送する、言葉遣い) (3)電話対応の基本フロー 【ワーク】2人1組(お客さま、職員)で電話対応のロールプレイング ・市民農園の登録手続きの問い合わせにお答えする	講義 グループワーク
	6. 組織としていかにCSを向上させるか 【ワーク】組織の都合を優先させてしまった対応を振り返り、共有する (1)組織全体でCSの向上を考える (2)月1回のCS向上会議で、CSを大幅に向上させる	講義 個人ワーク グループワーク
	7. 重要テーマの改善プランの策定 (1)サービス改善案を実践するために(スタートと「終わり」を明確にする等) (2)3カ月の行動計画作成 【ワーク】3カ月後に達成すべき「目標」を1つ設定し、「アクションプラン」を作成 【参考】 (1)言葉遣い・敬語～職場における代表的な表現・敬語(ビジネス用語、尊敬語等) (2)席次(応接室の場合) (3)訪問の基本マナー(訪問のポイントと基本フロー) (4)名刺交換(名刺交換の流れ、名刺交換の心構え)	講義 個人ワーク

■クレーム対応研修(1日間)

◆ねらい

お客さまと接する全ての人が心掛けるべきCSマインドと接遇のスキルを身に付けたいうえで、クレーム対応の初期対応力を習得していただきます。

◆プログラム案

時間	内容	手法
午前	<p>1. クレーム対応の前に、まずCSを考える (1) 立場を変えて「CS」を考える 【ワーク】これまでに自分が受けた「嬉しかった」「不快だった」サービスを振り返る (2) CS(顧客満足)とは何か (3) CS推進のポイント(「顧客の事前期待」を超えること、三現主義が基本 等) 【参考】CSとホスピタリティ</p> <p>2. クレームとは (1) 近年のクレームの一般的傾向 (2) クレーム対応が上手にできない3つの理由 ・心情理解ができない ・言い訳をしてしまう ・事実の確認ができない</p> <p>3. クレーム対応の身だしなみ・表情 (1) クレーム対応時の第一印象(対応に望む姿勢、表情、立ち居振る舞い) (2) クレーム対応時の身だしなみ (3) クレーム対応時の言葉遣い(謙譲語、尊敬後、丁寧語) (4) クレーム対応時の声・話し方(聞き取りやすさ、スピード、話し癖、声のトーン)</p>	講義 個人ワーク グループワーク 講義 講義
午後	<p>4. クレーム対応5つのポイント (1) お客さま対応の基本は「心情理解」 ・クレームに対する認識不足 ・「困っている」人に共感を示す 等 【ワーク】各ケースにおけるお客さまの心情を想像し、アプローチを考える (2) きれいに「頭を下げて」お詫びを伝える 【ワーク】お詫びの手順に従って練習をする (3) 心情理解を伝えるコミュニケーション「聴く」 ・「態度」「表情」「声」を使って全身でよく ・クレーム対応を妨げる「説明」「言い訳」 【ワーク】聴き方のポイントを踏まえ、相手の話を聴く (4) 「言葉の緩衝材」を使って気持ちを和らげる 【ワーク】「言葉の緩衝材」を使い、口に出して伝える練習をする (5) 「ジャブ」を繰り返して言い分を伝える ・「覚悟」と「勇気」を持って伝える ・小出しに伝える ・伝える順番を守る 【ワーク】少しずつ「ジャブ」を入れながら、こちらの言い分を伝える</p> <p>5. クレーム一次対応の基本 (1) 一次対応は、まず「炎上」させないこと ・クレーム対応の大原則～迅速に対応(反応)すること (2) 落ち着いて対応するための心構え ①当事者である意識を強く持つ ②自分の常識と相手の常識をすりあわせる (3) 解決すべき問題・ご要望の確認を行う (4) クレームを二次対応者へ確実に引き継ぐ (5) こじらせない「取次ぎ」のポイント ①一次対応者として確実に取り次ぐポイント ②スムーズに取り次ぎを受けるポイント 【ロールプレイング】3人1組(お客さま、一次対応者、担当者)で電話を取り次ぐ</p> <p>6. ケーススタディ 【ケース1】案内時にたらいまわされたお客様からクレームを受けた 【ケース2】該当商品が在庫切れのため、即日発送のご要望にお応えできない</p>	講義 個人ワーク グループワーク 講義 グループワーク

■ダイバーシティ推進研修

～基本知識を習得し、当事者意識を醸成する(半日間)～

◆ねらい

ダイバーシティ、グローバル、ともに求められるのは「当事者意識」です。「ある日、上司が外国人になる」ことも現実起きています。突然、同僚や後輩からLGBT(XQ)であることをカミングアウトされるかもしれません。フルタイム勤務を当然と考えていた自分自身が、親の介護のために時短勤務を迫られないとも限らないのです。また、誰でも、障がい者になる可能性があります。繰り返しになりますが、他人事ではなく、自分事としてこれらのテーマについて考えることが必要です。

本研修では、ダイバーシティに必要な知識の確認、多様な人材への理解の促しを目的とし、ダイバーシティ推進・実現の基本を学んでいただきます。

◆プログラム案

時間	内容	手法
半日間	<p>1. はじめに 【ワーク】ダイバーシティに関する自己認識・知識チェック ※簡単なクイズに取り組んでいただきます</p> <p>2. 何故、今、「ダイバーシティ」なのか (1)ダイバーシティ推進は組織の成長戦略 (2)組織がダイバーシティ推進に取り組むメリットとデメリット 【ワーク】メリットとデメリットを考える (3)1年後、5年後、10年後の時代を見る</p> <p>3. ダイバーシティに関するキーワードを知る (1)多様化する「女性」 (2)多様化する「男性」 (3)様々な年代の人材 (4)LGBT (5)異文化出身者 (6)障がいのある人材 (7)様々な時間帯で働く社員 (8)様々な場所で働く社員 (9)多様化する個々人の働き方 ～上・下・左右のキャリアの選択肢 【参考】ダイバーシティと関連する各ハラスメント</p> <p>4. 組織のダイバーシティを推進する (1)誰にとっても働きやすい職場づくりとは (2)多様な人材の「Ally(アライ)」になる (3)組織としてダイバーシティ推進をアピールする (4)できることから着実に一歩ずつ</p> <p>【参考】インソースの考えるダイバーシティ</p>	<p>個人ワーク</p> <p>講義 個人ワーク グループワーク</p> <p>講義 個人ワーク グループワーク</p> <p>講義</p> <p>講義</p>

■女性活躍推進研修～新任主任・主任候補者向け(1日間)

◆ねらい

女性活躍を推進していくためには、当の女性職員が自身のキャリアについて自分事として考えることが必要となります。本研修では、ダイバーシティ時代における「キャリア」を仕事・ライフイベント・お金の観点から考える重要性をお伝えします。そのうえで実際に、「ライフ」と「ワーク」の両方の観点から「キャリア」を考えていただきます。

最後に、今後のキャリアアップを考えるうえでのポイントとして、①リーダー像はひとつではないこと、②周囲の理解や協力をうまく活用すること、③相談できる人を見つけておくこと、をお勧めいたします。

◆プログラム案

時間	内容	手法
午前	<p>1. はじめに ～自組織における「女性活躍」とは</p> <p>(1)ダイバーシティとは</p> <p>(2)ダイバーシティ時代における女性活躍を考える ～女性の活躍のチャンス・選択肢が増えたと前向きに考える</p> <p>【ワーク】自社における女性活躍を考える</p> <p>①推進活動について知っていることを共有する</p> <p>②推進において妨げとなることを考える</p> <p>2. 自分のキャリアをリアルに考える</p> <p>(1)キャリアは自分のために主体的に考えるもの</p> <p>(2)生きていく限り「働くこと」を考える時代</p> <p>(3)一般的年代別 ～リアルなキャリアイメージを「仕事」「ライフイベント」「お金」の切り口から考える</p> <p>(4)これからのダイバーシティ時代のキャリアとは ～性別・年齢に関係なく、個別のキャリアを描く</p>	<p>講義 個人ワーク グループワーク</p> <p>講義</p>
午後	<p>3. ライフの観点でキャリアを考える</p> <p>【ワーク】これまでのライフを振り返る ～感情と出来事で過去振り返る</p> <p>【ワーク】これから起きる未来を洗い出す ～「これからどうなりたいか」を考える</p> <p>【ワーク】これから訪れるリスクを洗い出す ～どんな不安があるか、どうなったら困るかを考える</p> <p>【ワーク】今後の未来を明るくするために、今できることを考える</p> <p>4. ワークの観点でキャリアを考える ～「働く」を考える</p> <p>【ワーク】これまでの社会人経験を振り返る</p> <p>【ワーク】今求められる役割、これから求められる役割を考える</p> <p>(1)我慢・犠牲・負担は活躍を長続きさせない ～働くうえで「頑張らずに済む」ことが大事</p> <p>(2)キャリアを主体的に考える際に必要な自己理解</p> <p>【ワーク】働くうえで譲れない点を明確にしておく</p> <p>(3)組織貢献と自己実現のバランスを図る</p> <p>5. キャリアアップを考える際のポイント ～「女性リーダー」とは何か</p> <p>(1)リーダー像はひとつではない ～4つのリーダー像タイプと自分を照らし合わせる</p> <p>(2)周囲の理解と協力をうまく活用する ～自分だけで頑張らない</p> <p>(3)相談できる人を見つけておく ～本研修で築いた縁を大切にする</p>	<p>講義 個人ワーク</p> <p>講義 個人ワーク グループワーク</p> <p>講義</p>

■女性活躍推進研修～新任係長・係長候補者向け(1日間)

◆ねらい

女性リーダーの方に必要なのは、リーダーとしての自覚に加えて、リーダーとしての自信です。研修前半では、「自分がリーダーでよいのか？」と不安を抱える女性リーダーの方々に、まず「自分はリーダーになるべきで、リーダーとしてふさわしい」という自覚を持っていただきます。そして後半では、リーダーとしてさらにスキルアップするために、女性リーダーにこれから求められる3つのスキルを身につけていただきます。

◆プログラム案

時間	内容	手法
午前	<p>1. 女性リーダーが果たす役割 【ワーク①】女性がリーダーとして働くことのメリットを考える (1)ロールモデルを創造する (2)女性の視点が新たな価値を生む① (3)女性の視点が新しい価値を生む② (4)女性活躍の環境構築を担う 【ワーク②】今後「改善できたらいいな」と思うことを洗い出し、共有</p> <p>2. リーダーシップのスタイルを考える (1)リーダー像はひとつではない 【参考】リーダーシップの4類型 (牽引型リーダー、緻密型リーダー、奉仕型リーダー、ビジョン型リーダー) 【ワーク①】どんなリーダーを目指し、どんなスキルを身につけていきたいと思えますか？ 【ワーク②】上司や後輩が自分に求めていることは何でしょうか？ (2)自分の目指すリーダー像を整理する (3)リーダーとして習得しておくべきスキル(Mustスキル)</p>	個人ワーク グループワーク 講義
午後	<p>3. リーダーとしてのスキルアップ① ～判断・思考力 【ワーク】仕事上の判断軸を共有しましょう。 (1)判断力とは (2)「判断」の落とし穴 (3)判断の「観点」 (4)覚悟をもって決断する</p> <p>4. リーダーとしてのスキルアップ② ～安定力 (1)リーダーの「安定力」が環境を左右する (2)ストレスの要因 (3)感情コントロール (4)自己管理のコツを持つておく</p> <p>5. リーダーとしてのスキルアップ③ ～指導力 【ワーク①】メンバーの指導において、困っていることや改善したいことを考えて共有しましょう (1)業務指示の仕方 (2)指示した内容を確認する (3)報告・相談を受ける (4)効果的なほめ方 (5)「叱る」ということの意味 (6)不平不満の受け止め方 ～まずはきちんと聞く 【ケーススタディ】①わがままなメンバーの場合 ②何度注意しても社会人らしい格好ができない場合</p> <p>6. 明日から動こう ～自分の目標設定 (1)いきなり100ではなく、1つずつステップアップする姿をイメージ (2)3カ月後に達成すべき「目標」を1つ設定</p>	個人ワーク 講義
		個人ワーク 講義 個人ワーク グループワーク
		講義 個人ワーク グループワーク
		講義 個人ワーク グループワーク
		個人ワーク 発表

■再任用研修(半日間)

◆ねらい

本格的な高齢社会の到来を前に、シニア世代の有効活用が課題となっております。本研修では、再雇用者を対象とし、自身の役割を再確認していただきます。その上で、力を発揮するために必要な知識やノウハウの効果的な伝承方法を習得していただきます。

◆プログラム案

時間	内容	手法
半日間	<p>1. 意見交換</p> <p>(1) 自己紹介 【ワーク】簡単な経歴、仕事への抱負、私生活への抱負を語る</p> <p>(2) 再任用職員とになってから感じていること 【ワーク】働くことに関する不安や困っていることを共有する</p> <p>(3) 再任用職員の役割を多面的に考える 【ワーク】職場のメンバーの立場から、再任用職員に期待することを考える</p> <p>2. 再任用職員として重要なこと</p> <p>(1) 再任用職員の生の声</p> <p>(2) 役職や立場は忘れ、一人の新人として働く ・どのような経歴でも、それは一旦リセットされるものと心得る</p> <p>(3) 先達としての役割 ・先達として大変重要な存在であり、誇りを持って仕事に取り組むべき 【ワーク】よき相談相手になるために必要なことを考える</p> <p>3. 知識・ノウハウを伝承する</p> <p>(1) 知識・ノウハウの伝承とは～ナレッジマネジメントの基礎</p> <p>(2) 仕事上の知識・ノウハウを伝承するためにどうしたらよいか？ ・ステップ1: 必要性の確認 ・ステップ2: 対象の洗い出し ・ステップ3: 伝達・継承対象のアウトプット方法を検討 ・ステップ4: 実践</p> <p>4. まとめ</p>	<p>講義 個人ワーク グループワーク</p> <p>講義 個人ワーク グループワーク</p> <p>講義 個人ワーク</p> <p>個人ワーク</p>

■ビジネス文書研修(1日間)

◆ねらい

3部構成(基礎編、実践編、演習編)にて、以下のスキルを確実に習得します。

- ①「伝えたいことがひと目でわかる」簡潔かつ論理的な文書作成のノウハウ
- ②内部文書と外部文書の基本的な文書構成の違い。
- ③ビジネス文書の種類毎に、具体的な文例を用いて、用途や構成・作成時のポイントを習得。
- ④現場に即した題材の演習にて、文章要約と文書作成を実践的に行い、確実にスキルの定着を図る。

◆プログラム案

時間	内容	手法
午前	<p>【I. 基礎編】</p> <p>1. ビジネス文書とは ~基礎知識 ビジネス文書の種類①内部文書と外部文書 ②媒体による違い</p> <p>2. ビジネス文書作成時のポイント (1)ビジネス文書作成の基本 ①内容が推測できる標題 ②一文の長さは読みやすい短文に ③主語と述語があり、両者の関係が明確である ④内容は具体的、かつ、正確に ⑤わかりやすい言葉を使用する ⑥相手の名前・役職を間違えない ⑦書き手の立場を明確に ⑧一見して「美しい」と思わせるレイアウト (2)ビジネス文書の構造</p> <p>3. 内部文書 基本形～フォーマット</p> <p>4. 外部文書 (1)基本形～フォーマット (2)外部文書のあいさつと結びの慣用表現 (3)封筒・はがきの宛名の書き方(ワーク)</p>	<p>講義</p> <p>講義 個人ワーク グループワーク</p> <p>講義 演習</p> <p>講義 演習</p>
午後	<p>【II. 実践編】</p> <p>1. 目的別の文書例 (1)報告書(復命書) (2)報告書の具体的な書き方 (3)始末書(顛末書) (4)お礼状 (5)おわび状 (6)依頼状</p> <p>2. 手段別の文書例 (1)ビジネスEメールの構造 (2)ビジネスEメール作成のポイントまとめ (3)ビジネスEメールの注意事項 (4)ファクス送付状 (5)書類送付状</p> <p>【参考資料】</p> <p>1. 起案書作成のポイント (1)起案の準備と方法 (2)起案書の構成 (3)起案書の流れ</p> <p>2. 議事録作成のポイント (1)思いっきり「メモ」を取ろう (2)議事録にまとめる (3)議事録の形式</p> <p>3. 文書表現の注意点</p> <p>4. 敬語表現</p> <p>5. 封筒・はがきの宛名の書き方(資料)</p> <p>6. 「お役所言葉」を考える (1)命令的表現 (2)あいまい表現 (3)カタカナ語・専門用語・略語</p>	<p>講義 演習</p> <p>講義 演習</p>

■ワンペーパー資料作成研修(1日間)

◆ねらい

情報を一目でわかりやすく伝えるための簡潔な資料作成スキルを習得する研修です。
 本研修では、ワンペーパーにまとめるために必要な「情報を整理する力」、「伝わるように構成する力」を身に付けていただきます。
 最後に2つの総合演習により、「一目で」「わかりやすい」ワンペーパー資料を実際に作成することでスキルの定着を図ります。

◆プログラム案

時間	内容	手法
午前	1. わかりやすい資料(ワンペーパー)を作ろう 【ワーク】これまでに見た資料の中で、わかりやすいと感じたものと、わかりにくいと感じたものについて、話し合ってみる (1)ワンペーパー資料に求められるわかりやすさ (2)ワンペーパー資料作成のステップ (3)STEP1 資料の趣旨を決める (4)STEP2 わかりやすく表現する (5)STEP3 レイアウトを整える	講義 個人ワーク グループワーク
	2. わかりやすい表現方法① 要約と文章表現 (1)文章は「わかりやすさ」と「訴求力」 (2)「訴求力」を出す見出し・コピー	講義 個人ワーク グループワーク
	3. わかりやすい表現方法② 図解 (1)図解の目的と効果 (2)図解の種類 (3)図解化のメリット・デメリット (4)情報を整理して図解化する (5)情報を整理するための図解の要素 【ワーク】状況を図解を使って整理する	講義 個人ワーク グループワーク
午後	4. レイアウト・デザインを考える (1)レイアウトの目的を整理する (2)揃える (3)視線の流れに沿って作る	講義
	5. 総合演習 1 【ワーク】駅前の違法駐車の実況と対策案を整理し、ひと目で分かるワンペーパーを作成する	個人ワーク グループワーク
	6. 総合演習 2 【ワーク】官民共同構想の取り組みの実況、活動、成果、課題が、ひと目で分かるワンペーパーを作成する	個人ワーク

■ロジカルライティング研修(1日間)

◆ねらい

- ①「誰に」「何を」「なぜ」して欲しいか、という目的が明確な文書を作成する
- ②必要な情報と不必要な情報を整理し、無駄のないすっきりとした文書を作成する
- ③わかりやすい文書の組み立て方を習得し、明快で説得力のある文書を作成する

◆プログラム案

時間	内容	手法
午前	<p>1. 文章作成のポイント 【ワーク】論理的な文書とはどのようなものだと考えますか</p> <p>2. 読みやすい文書を書く (1)ビジネス文書作成の基本 ①内容を想定できる表題をつける ②一文は40～50字程度の短文 ③主語と述語が明確かつ一貫している ④内容は具体的かつ正確に ⑤分かりやすい言葉を使う ⑥相手の名前・役職に注意する ⑦書き手の立場を明確に ⑧ぱっと見て「美しい」と思わせるレイアウト 【ワーク】自分たちの周りの「専門用語」「カタカナ語」を洗い出す (2)簡潔な要約・的確なキーワード選択 ～要点を明確にする 【ワーク】1000文字の文書を200文字、50文字にまとめるワーク (3)作成後に再チェック ～声に出して読む</p>	<p>個人ワーク グループワーク</p> <p>講義 個人ワーク グループワーク</p>
午後	<p>3. 論理的な文章を書く (1)文章の作成における論理力 ①ビジネスにおいて論理的であるとは ②論理的であるための3要素 ③論理の基本構造 (2)文章の論理構造 ・MECE ・ボトムアップ ・トップダウン ・5W1H ・QCDRS 【ワーク】バラバラの情報を構造化して文章にする</p> <p>4. 総合演習 【ワーク】違法駐輪対策に関する上司への現状調査報告書を作成する</p> <p>5. まとめ 【ワーク】新たに気づいたことや、明日から活かしていくことを書き出す</p>	<p>講義 個人ワーク グループワーク</p> <p>個人ワーク グループワーク</p> <p>個人ワーク グループワーク</p>

働き方改革リーダー研修(1日間)

◆ねらい

チームをマネジメントする管理職やリーダーを対象とした、「働き方改革」を実現するための研修です。本研修では、昨今、必然性が謳われている「働き方改革」について認識と理解を深めるとともに、管理職やリーダーの皆さまに、管理するチームの生産性向上および残業の削減の実現を考えていただきます。具体的には、チームのタイムマネジメントを通じた仕事の密度の向上、管理職・リーダー自らの采配で決まるチームの成果の向上、仕事を進めるために必要なチームメンバーの動かし方について講義とワークを交えながら、学んでいただきます。

◆プログラム案

時間	内容	手法
午前	<p>1. 働き方改革で求められる「チームの生産性向上」 (1)働き方改革で、管理職のリーダーシップが試される (2)「働き方改革」の背景にあるもの(3)企業サイドの論理～生産性向上は至上命題 (4)働き方改革で変わるリーダーの役割 ①限られた資源で最大の成果を上げる ②部下を追い詰めず、生産性向上を追求</p> <p>2. 仕事密度を上げるチームマネジメント 【ワーク】チームマネジメントを行ううえで、難しいと思うことを共有する (1)良いマイクロマネジメントが仕事密度を上げる (2)PDCAサイクルで確実な成果につなげる 【参考】「やむを得ない残業」と「悪い残業」</p> <p>3. リーダーの采配で、チームの成果が決まる(PLAN) (1)生産性を向上させる3つのプランニング ①全体最適の業務配分 ②仕事の標準化・ルールづくり ③チームの行動管理 (2)全体最適の業務配分<誰が・何を> ①部下の業務能力を正確に把握する ②部下のタイプを知る 【ワーク】自部署で必要なスキルを洗い出し、メンバーの能力を○△×で評価する 【ワーク】部下を「意欲」と「スキル」で分類する ③【ワーク】これまでの内容を踏まえ、部下に適した仕事を考える (3)仕事の標準化・ルール作り<どのように> ①標準時間設定によるスキルアップ促進 【ワーク】ルーティンワークについて、標準時間とその根拠を確認する ②突発業務も標準化に努める 【参考ワーク】よく起こる突発業務と対応の検討 ③情報を見える化する 【ワーク】朝礼の内容について話し合う ④業務フローの見える化による改善推進 (4)チームの行動管理<いつやるのか> ①30マス計画表で、チームの動きをプランニングする 【ワーク】チームで取り組むことで生産性が向上する業務を考え、週間計画を作成 ②日次計画表 ～優先順位のつけ方</p>	<p>講義</p> <p>講義 個人ワーク グループワーク</p> <p>講義 個人ワーク グループワーク</p>
午後	<p>4. 仕事を一気に進める、メンバーの動かし方(DO) (1)メンバーを迷わせない指示を出す (2)上司自ら、部下の成果を確認する ～報告・連絡・相談待ちの仕事はしない (3)D(実行)に「勢い」をつける ①勢いをつける部下の動かし方 ②変革に勢いをつける部下育成・指導 【ワーク】勢いをつけるためにすることを考える</p> <p>5. あるべき姿を追う(CHECK・ACTION) (1)日報、週報、月報の活用 (2)部下の成長を促すフィードバック～ほめ方・叱り方 (3)言いにくいことを言い換える 【ケーススタディ】毎日深夜まで残業している部下のAさん</p> <p>6. まとめ 【ワーク】明日からの行動を考える</p>	<p>講義 個人ワーク グループワーク</p> <p>講義 個人ワーク グループワーク</p> <p>個人ワーク グループワーク</p>

働き方改革メンバー研修(1日間)

◆ねらい

「働き方改革」をキーワードに、成果につながる仕事の進め方(プランニング、コミュニケーション、見える化)を習得します。

◆プログラム案

時間	内容	手法
午前	<p>1. 「働き方改革」で求められる生産性の向上</p> <p>(1) 働き方改革がもたらす変化 【ワーク】働き方改革のキーワードより。 みなさんの仕事や働き方はどのように変わるとお考えですか。</p> <p>(2) 働き方改革の背景 ～労働力の確保・生産性の向上 ■日本を取り巻く環境変化</p> <p>(3) 組織サイドの論理 ～個人の生産性アップが必須 ①「限られた時間で求められる成果が出せる人」を評価する ②時間あたりの成果に応じて、給与(賃金)が決まる ③働き方が一層多様化する</p> <p>(4) 働き方改革はチャンスとなりうる 【ワーク】働き方改革が進むと、どのようないいことがあるでしょう。 自身にとって、組織にとって書き出してください。</p> <p>2. 成果を出す仕事のプランニング</p> <p>(1) PDCAで進める仕事の整理 (2) プランニングでその日の成果が決まる ①緻密なスケジュールよりも、その日、何を成し遂げるか決める ②プランニングの精度と成果は比例する (3) 自分がやるべき仕事か判断し決定する (4) どこまでやるかゴールを明確にする ①指示者に確認する ～求められていない完璧さは追求しない ②2割できたら見せる ～方向性の誤りは早期に正す ③70%の完成で一旦見せる ～完成度よりもスピードで期待値を上回る</p>	<p>講義 個人ワーク グループワーク</p> <p>講義 個人ワーク グループワーク</p>
午後	<p>(5) どのくらい時間が必要か、正確に見積もる 【ワーク】所要時間の見積もりが難しい仕事を洗い出し、対策を考える</p> <p>(6) いつやるか決める ①仕事の種類で決める ②優先順位で決める 【ワーク】自身の仕事の種類を考え、時間の使い方の工夫を考える</p> <p>3. チームのコミュニケーションで、ロスを防ぎ成果につなげる</p> <p>(1) 仕事への熱意を示す (2) 毎日のコミュニケーションを大切にする 【ミニワーク】職場のコミュニケーションチェック (3) 依頼時のひと工夫で、仕事を円滑に進める</p> <p>4. 仕事の見える化で、変化とリスクに強いチームをつくる</p> <p>(1) 仕事を見える化するメリット (2) すぐに始められる仕事の見える化 ①進捗管理表 ②スキル管理表 ③共有ファイルでの管理 等 (3) 成果につながる8:2の割合を意識する ①マニュアル・手順書の作成 ②いざという時のフォロー体制 【ワーク】自身や自部署の仕事で、見える化が進んでいない仕事を洗い出す</p> <p>5. まとめ 【ワーク】明日から取り組む内容の共有</p>	<p>講義 個人ワーク グループワーク</p> <p>講義 個人ワーク</p> <p>個人ワーク グループワーク</p>

■タイムマネジメント研修(1日間)

◆ねらい

限られた時間の中で業務効率を高め、最大限の成果を上げるための手法を理解していただけます。
 具体的には適正なスケジュール(仕事の成果物の明確化と優先順位付け)と徹底した事前準備(段取り、突発への対応)とコミュニケーション(情報共有と分業)を実現するための方法論を理解することで、個人の生産性を高めていただけます。

◆プログラム案

時間	内容	手法
午前	1. 時間管理について考える 【ワーク】自分の苦手とすること・悩みを共有する	個人ワーク グループワーク
	2. 自分のワークスタイルを知る (1)自分のワークスタイルを知る (2)自分のワークスタイルから考える	個人ワーク グループワーク
	3. タイムマネジメントの原則 (1)時間そのものは現実には管理できない (2)管理できるのは、仕事や行動 (3)時間を管理するとは、考え方や行動を変えること (4)計画のグレンシャムの法則を意識 (5)自分ひとりの仕事も予定化	講義
	4. 仕事に着手する前に～QCDRを明確にする (1)仕事の目的を明確にする (2)仕事のゴール(QCDR)を明確にする ・Q(品質)、C(コスト)、D(納期)、R(リスク) 【ワーク】想定されるリスクと発生させない工夫を考える	講義 個人ワーク
	5. 優先順位を明確にする (1)優先順位を付けることが仕事の成果を上げる (2)優先順位付け方～①比較 【ワーク】「緊急度」と「重要度」で整理する (3)優先順位付け方～②自分の仕事かどうかを考える (4)突発的な仕事を考える (5)突発的な仕事に対応する 【ワーク】突発的な仕事を洗いだす	講義 個人ワーク
午後	6. 効率を考えて徹底的に準備する (1)準備の悩みを考える (2)徹底した準備が全体の効率を上げる (3)よくある準備不足とその対策 (4)やらない事を決める (5)業務の流れを振り返る	講義 個人ワーク グループワーク
	7. 日常感じる問題点と対策 (1)時間の使い方が下手 (2)ミスや手戻りのために時間がかかってしまう (3)資料などを探す時間が長い (4)難しい仕事が多い	講義
	8. トラブルの対処法 (1)トラブル発生時の対処 (2)メイン処理のトラブルとイレギュラー処理のトラブル	講義
	9. コミュニケーションを円滑にし、効率を上げる 【ワーク】情報発信すべきことを洗い出し整理する(報告・連絡・相談・指示)等	講義 個人ワーク
	10. 組織で考える仕事の効率化 【ワーク】分業する仕事、一人で行う仕事を洗い出し、改善点を考える等	講義 個人ワーク
	11. 仕事を円滑に進める～仕事の管理とは ※PDCA(Plan→Do→Check→Action)を活用し、定期的にチェックする	講義 個人ワーク
12. まとめ～明日からやることを決め、決意表明 ※研修を踏まえ、3カ月間のアクションプランを作成する	講義 個人ワーク	

■業務改善研修(1日間)

◆ねらい

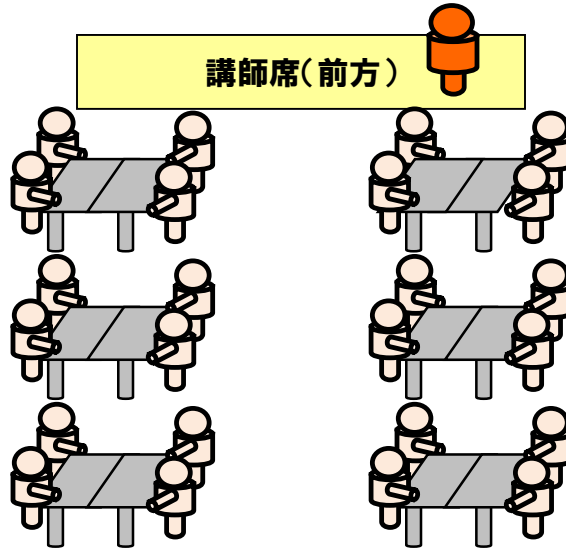
業務改善を行うために必要となる問題点の洗い出しや現状調査・分析方法などの技法を業務改善の一連の流れに沿って修得します。また、職場でも即活用できる業務改善企画書を作成します。

◆プログラム案

時間	内容	手法
午前	1. 業務改善とは何かを考える (1)業務改善とは (2)業務改善のポイント (3)業務改善を行うに当たって (4)業務改善の手順	講義
	2. 改善対象の抽出	個人ワーク
	3. テーマの選定(改善対象の絞り込み) (1)改善テーマを選定するとは (2)改善テーマを選定する基準	講義
	4. 現状分析 (1)見えない現実を数値化する (2)図表で視覚化し分析する (3)ばらつきと層別で考える (4)動態観察を行う (5)工程分析(流れ図・フロー図作成)を行う (6)パレート図による分析	講義 個人ワーク
午後	5. 原因追究 (1)現象と原因 (2)原因を徹底的に考える ~経験だけに頼らない (3)原因を体系的に考える ~特性要因図	講義 個人ワーク
	6. 目標設定 (1)なぜ目標を設定するのか (2)目標設定のポイント	講義
	7. 対策の立案・検討 (1)対策立案の基本 (2)対策立案のポイント (3)対策検討のポイント	講義
	8. 対策の実施 (1)メンバーを動かすための工夫 (2)途中経過を検証し計画を修正	講義
	9. 効果の対応	講義
	10. 改善の定着・継続 (1)効果を踏まえる (2)改善を定着・継続させる	講義
	11. 業務改善企画書の作成	講義 個人ワーク グループワーク

■ 研修スタイル

ディスカッションが容易になるよう、4～6人が1グループの島型で実施します。



■ 準備が必要な機器、消耗品など

- ・ピンマイク(なければハンドマイク)
- ・ホワイトボード2枚(なければ1枚)
- ・ボード用マーカー2色以上
- ・名札、もしくは受講者名がわかるもの
- ・テキスト／配布資料(人数分の印刷をお願いいたします。)

※テキストを使用して研修を行うため、パソコン、プロジェクターは使用いたしません。

■ご提案から研修実施までの流れ

(1)ご検討からご採用まで

お客様から頂きましたご要望を踏まえ、ご提案書(カリキュラム案)を提出させていただきます。提案内容に関して、改善点や、ご不明な点がございましたら、お気軽に弊社営業担当者にお伝えください。

※ご提案書の提出段階で、費用が発生することはありません。

■ご検討の4つのポイント

カリキュラムはねらいどおりか？

講師は希望にあっているか？

実施日は都合がよいか？

値段は想定以下であるか？

ご検討

ご採用

ご発注

(2)ご発注

ご発注にあたって、請求書・契約書に関して注意点があれば、ご教示ください。

■ご提案から研修実施までの流れ～弊社窓口のご案内

	STEP	弊社窓口			日程目安
		営業担当	企画担当	講師	
研修ご発注					
1	内容、スケジュール等の打ち合わせ	○			8～6週間前
2	契約書、業務委託関連書類のやり取り	○			適宜必要に応じて
3	研修準備確認書、研修資料の作成・納品		○		実施7日前まで
4	研修実施			○	
5	研修結果のご報告 (講師所感・アンケート結果)	○			2週間後～