

## 《研修プログラム》

### ■ 新入職員

- |                                |    |
|--------------------------------|----|
| 1. 新入職員研修・職場の基本【組織人としての基本習得】   | p3 |
| 2. 新入職員研修・意識変革【自分を知り、自分を変える】   | p3 |
| 3. 新入職員フォロー研修【役割基本の再確認】        | p4 |
| 4. 新入職員研修・意識変革フォロー【他者対応の人間関係力】 | p4 |
| 5. メンター/チューター研修【新人育成担当者研修】     | p5 |

### ■ 人事評価／目標管理／人材育成

- |                                      |    |
|--------------------------------------|----|
| 6. 人事考課基礎研修【公正な評価のために】               | p5 |
| 7. 被考課者基礎研修【人事制度の透明性を高める】            | p6 |
| 8. 人事考課スキル向上研修【人事制度の運用力向上】           | p6 |
| 9. 目標管理研修【プロセス管理の「基礎」と「実践」】          | p7 |
| 10. OJT基礎研修【職場における“ひとづくり”の基本】        | p7 |
| 11. OJT実践力強化研修【OJT実践の実際とヒント】         | p8 |
| 12. インストラクター養成研修【人材育成の重要ファクター】       | p8 |
| 13. 状況対応リーダーシップ（SLⅡ）研修【部下育成のリーダーシップ】 | p9 |

### ■ 人間関係力／コミュニケーション

- |  |     |
|--|-----|
| 14. ヒューマンスキル向上研修【自己認知から始める人間関係力の向上】    | p10 |
| 15. コーチング研修【質問と傾聴による部下育成スキル】           | p11 |
| 16. カウンセリングマインド研修【ストレス時代のコミュニケーションスキル】 | p11 |
| 17. アサーション・トレーニング研修【対人関係力向上のコミュニケーション】 | p12 |
| 18. ファシリテーション研修【チームをまとめるコミュニケーション】     | p12 |

### ■ 住民満足／住民対応力

- |                               |     |
|-------------------------------|-----|
| 19. 住民対応力向上研修【CS時代の接客スキル】     | p13 |
| 20. クレーム対応力向上研修【苦情から住民満足への転換】 | p13 |
| 21. CSシミュレーション研修【住民視点のサービスとは】 | p14 |

### ■ 職員満足／問題解決／職場問題

- |                                |     |
|--------------------------------|-----|
| 22. ESシミュレーション研修【職場活力向上への問題解決】 | p14 |
| 23. 問題解決能力向上研修【柔軟な思考力の向上を図る】   | p15 |
| 24. タイムマネジメント研修【効率的な仕事を行うために】  | p15 |
| 25. コンプライアンス研修【信頼される職員へ】       | p16 |

### ■ 働き方改革／メンタルヘルス／人材多様化

- |                                       |     |
|---------------------------------------|-----|
| 26. メンタルヘルス・ラインケア研修【職場におけるストレスマネジメント】 | p16 |
| 27. メンタルヘルス・セルフケア研修【ストレスとの向き合い方を学ぶ】   | p17 |
| 28. レジリエンス・スキル研修【「うつにならない」ためのセルフケア】   | p17 |
| 29. ワーク・ライフ・バランス研修【働き方を見直し充実した人生を！】   | p18 |
| 30. ハラスメント研修【健全で活力ある職場づくりの新たな視点】      | p18 |
| 31. ハラスメント・ハラスメント防止研修【ハラスメント知識の共有化】   | p19 |
| 32. プレゼンテーション研修【情報伝達スキルの向上】           | p19 |
| 33. チームビルディング研修【リーダーとしての自己改革】         | p20 |

34. アンガーマネジメント研修【イライラ・怒りのセルフコントロール】	p20
35. マーケティング研修【地元発展への道標】	p21
36. ロジカルシンキング研修【わかりやすいコミュニケーション】	p21
37. 人間力養成研修【マインドイノベーション時代のキーワード】	p22
38. キャリアデザイン研修【自分の将来像を考える】	p22
39. 労務管理研修【組織の労務管理の見直し】	p23
40. ダイバーシティ研修【異なる価値観を認めあう職員意識の醸成】	p23

## ■ 階層別／他

41. 階層別オーダーメイド研修～課長、係長、主任、中堅職員…等、各種階層別プラン	p24
---	-----

## ■ 研修指導実績一覧

「研修指導実績一覧」	p25
------------	-----

\*標準カリキュラム例として1日コースを中心に掲載しておりますが、**2日コース** や **半日コース** への対応など受講者数やご要望により対応可能です。(一部対応不可能なものもございます)

\*本プログラム集は「集合研修」を想定した内容になっておりますが、**Zoom等のオンラインによる研修にも対応いたします**。オンライン研修の場合、研修時間、進行、内容等が変更されることもございます。また、オンラインでの実施に対応できない研修もございますので、ご計画の際には弊社企画プランナーにお問い合わせ願います。

\*本プログラム集掲載以外にも**ご要望に応じた研修プランの作成、ご提案をいたします**。ご要望やご不明点などございましたら、お気軽にお問い合わせください。弊社企画プランナーがご質問にお答えいたします。

## 19. 住民対応力向上研修【CS時代の接遇スキル】 1日コース

- 対象：中堅職員、一般職員
- 目的：1. CS時代における住民対応力の重要性の理解  
2. 組織のイメージビルダーとしての意識の醸成を図る  
3. 接客対応の基本の習得

カリキュラム <small>*講師が状況に応じて内容を一部変更する場合があります</small>	
9:00	<b>1. いま何故CSか</b> 1) CSが重視される背景                                2) CSの定義 3) 情緒サービスと機能サービス                     4) イメージビルダーとしての役割
12:00	<b>2. ビジネスマナーの基本</b> 1) 「メラビアンの法則」と「初頭効果」～マナーと心理的効果 2) 身だしなみチェック                                3) 基本姿勢、基本動作について
13:00	<b>3. 言葉づかいの基本</b> 1) 敬語の基本    2) サービス業としての言葉づかい 3) 注意すべき専門用語、業界用語
17:00	<b>4. 各種ビジネスマナーの確認</b> *名刺の扱い、応接時の注意点、電話対応…etc. *ロールプレイング～場面設定に応じた実習訓練 *まとめ

## 20. クレーム対応力向上研修【クレームから住民満足への転換】 1日コース

- 対象：中堅職員、一般職員
- 目的：1. クレーム対応力が求められている背景を理解する  
2. 住民対応の基本（接遇スキル）を再確認する  
3. クレーム対応スキルの習得を図る

カリキュラム <small>*講師が状況に応じて内容を一部変更する場合があります</small>	
9:00	<b>1. 住民満足（CS）とクレーム</b> 1) CSとは    2) クレームとCSの関係
12:00	<b>2. クレーム対応の基本</b> 1) クレーム対応成功の条件とは                     2) クレーム対応への心構え 3) 初期対応でのポイント                             4) クレーム対応の基本ステップ
13:00	<b>3. クレーム対応のスキル</b> 1) ペーシングスキルによる相手の理解（傾聴の仕方） 2) クレーム対応における言葉づかいの留意点 3) クールダウンさせるスキル                     4) 電話によるクレーム対応のポイント
17:00	<b>4. クレーム対応事例研究</b> *官公庁・自治体におけるケーススタディ
17:00	<b>5. まとめ</b>



## 23. 問題解決能力向上研修【柔軟な思考力の向上を図る】 1日コース

■対象：監督者、中堅職員

- 目的：1. 問題解決能力が求められている背景を理解する  
2. 問題解決に必要な柔軟な思考を養成する  
3. 具体的な問題解決技法を習得する

カリキュラム <small>*講師が状況に応じて内容を一部変更する場合があります</small>	
9:00	<b>1. 問題解決能力が問われている背景</b> 1) 地方創生時代と行政職員                      2) 問題の着眼点 (MS、CS、ES)  <b>2. 問題解決とは何か</b> 1) あるべき姿と現状のギャップ                  2) 探す問題、創る問題  <b>3. 問題解決のステップと技法</b> 1) 問題解決のステップ                              2) 問題解決に求められる柔軟性
12:00	3) 柔軟な発想を妨げるもの                      4) 発想力開発トレーニング
13:00	5) さまざまな問題解決技法  <b>4. 問題解決技法トレーニング</b> *具体的な問題解決技法を使った実習
17:00	<b>5. まとめ</b>

## 24. タイムマネジメント研修【効率的な仕事を行うために】 半日コース

■対象：監督職、中堅職員

- 目的：1. 仕事効率向上のポイントを理解する  
2. 仕事のプランニングの方法を理解する  
3. 仕事の見直しと効果的なスケジュールを立案できる

カリキュラム <small>*講師が状況に応じて内容を一部変更する場合があります</small>	
9:00 (13:00)	<b>1. タイムマネジメントの基本</b> 1) 仕事効率向上のポイント                      2) タイムマネジメントとは 3) 業務の種類と改善の手法
12:00 (16:00)	<b>2. 時間分析の手法</b> 1) 仕事への投下時間の分析                      2) 仕事が遅れないようにするためには 3) 優先順位の考え方                              4) 一日のプランニングのポイント 5) 作業効率化の事例研究  <b>3. 時間の効率化実習</b> 1) 現状分析    2) 時間の効率化計画立案 3) 発表
12:00 (16:00)	<b>4. まとめ</b>

## 25. コンプライアンス研修【信頼される職員へ】 半日コース

■対 象：全職員

- 目 的：1. コンプライアンスに対する正しい認識を持つことができる  
2. 一人ひとりちょっとした行動でコンプライアンスに取り組むことができる  
3. 今までの組織、業務体制に関する問題点、リスクを把握するきっかけをつかむことができる。

カリキュラム <small>*講師が状況に応じて内容を一部変更する場合があります</small>	
9:00 (13:00)	<p><b>1. コンプライアンスの重要性</b></p> <p><b>2. 職員一人ひとり、管理職に求められること</b></p> <p><b>3. コンプライアンス実践編～日頃のちょっとしたことから取り組むことで</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>1) 仕事の見える化</li><li>2) 仕事を誰かにチェックしてもらう（ダブルチェック）</li><li>3) 情報漏えいを防ぐ</li><li>4) 職場の円滑なコミュニケーション～「叱る」と「怒る」の違い あいさつ、身だしなみ、ほめるマネジメント</li><li>5) パワー・ハラスメント、マタニティ・ハラスメント他</li></ul>
12:00 (16:00)	<p><b>4. まとめ</b></p>