

選ばれる園になるための 社員研修 ご提案

区分	経験年数	1回目	2回目	3回目	4回目
		スキルUP 立場編	スキルUP 役割編	コミュニケーション 力向上	保護者対応 向上
若手社員	1 - 3 年目	園の代表者としての ハートフルマナー	情報共有の 重要性とポイント	信頼関係を深める コミュニケーション	保護者様から信頼 を得る応対方法
中堅社員	4 - 8 年目	中堅社員の役割と ワンランク上の仕事術	後輩を指導する (OJT指導)	タイプ別 コミュニケーション	クレーム対応
リーダー (候補) 社員	9 年目以上	リーダーシップ発揮	ティーチングと コーチング	リーダーに必要な コミュニケーション術	ワンランク上の 保護者対応

株式会社Beスタッフینگ

園の代表者としてのハートフルマナー

ねらい	1、マナーとは何か、園の代表の意識を再度醸成する。 2、保護者様が求めているマナーや態度を見直す。
所要時間	120分

【プログラム例】

	項目	内容
1	ハートフルマナー ・マナーの本質 ・園の代表としての意識	・ 保護者様が貴園に期待していることなどを、再度共有・確認することで、1人ひとりが、園の代表としての意識を醸成する。 ・ 教諭のマナーや立ち振る舞いが、子どもに影響を及ぼす。 保護者様目線で日常の教諭のマナーをチェックし、再度認識する必要がある。
2	マナーの見直し ・挨拶と笑顔 ・身だしなみ ・お客様を迎える ・ご案内	・ マナーの見直しを図り、何よりも重要な挨拶と笑顔から確認する。 ・ 動きやすいことは重要だが、服装や髪型等見た目も重要である。特におしゃれとみだしなみの違いを明確にする。 ・ お客様や保護者様を迎えるにあたって、園内をご案内する時に気を付けることを学ぶ。

情報共有の重要性とポイント

ねらい	1、報連相の重要性を再認識する 2、実習を通し、情報の扱い方を学ぶ
所要時間	120分

【プログラム例】

	項目	内容
1	報連相の基本と見直し ・報連相の全体像 ・報連相の基本	・なぜ報連相が必要なのか、報連相が不十分だと何が起るのかを知り、報連相の重要性を再度認識する。 ・その上で、報連相ができない理由、異なる解釈でのコミュニケーションエラーなどが起きないようにする方法を学ぶ。
2	情報共有の重要性 ・実習 レジャーランド	・実習（レジャーランド）を通して、様々な情報をどのように扱う必要があるのかを考察する。 ・情報を伝えない場合のリスクについても体験する。

信頼関係を深めるコミュニケーション

ねらい	1、組織で働く為に必要なコミュニケーションのスキルを学ぶ 2、相手が受け入れやすい伝え方を実習する
所要時間	120分

【プログラム例】

	項目	内容
1	コミュニケーションの基本 - コミュニケーションのポイント - 職場で起こりやすい問題	- コミュニケーションの重要性を再認識し、コミュニケーションの基本から学ぶ。また、すぐ使えるポイントや注意点を理解する。 - 職場内で起こりやすいコミュニケーション問題を学ぶ。
2	アサーティブコミュニケーション - アサーティブコミュニケーションとは - アイメッセージ - PREP	- アサーティブコミュニケーションとは何かを理解し、自分の意見も伝えながら、相手に気持ちよく受け取ってもらえる方法を習得する。 - アイメッセージ、応える力等、人間関係作りに重要なコミュニケーション法を理解し、主体的に人と関わる心構えを持つ。 - 聞く相手が理解しやすいように、まず結論から伝える方法PREPを習得する。



保護者様から信頼を得る応対方法

ねらい

- 1、言葉遣いを見直し、保護者様から信頼を得る
- 2、電話応対のポイントなどを学ぶ

所要時間

120分

【プログラム例】

	項目	内容
1	信頼を得る言葉づかい ・話し方のポイント ・非言語の影響 ・敬語の確認 ・クッション言葉の使い方	・ 保護者様から信頼を得るには、都度ごとの応対でご満足いただくこと、真摯に対応するのは当たり前だが、言葉遣いや話し方も重要になるため、話し方のポイントを習得する。 ・ 教諭が使う言葉を、子ども達は真似をする。だからこそ丁寧な言葉を使うことが大切。敬語やクッション言葉が自然に出るよう学ぶ。
2	電話応対 ・電話を受けるときのポイント ・電話を掛けるときのポイント ・状況別フレーズ	・ 電話応対は、顔が見えないからこそ難しいことがある。電話を受ける時、掛ける時、其々で大切な言葉遣いや、代表的な言い回し、クッション言葉、状況別のフレーズを学ぶ。



中堅社員の役割とワンランク上の仕事術

ねらい

- 1、中堅社員としての役割を学ぶ
- 2、現状維持ではなく、ワンランク上の社員を知る

所要時間

120分

【プログラム例】

	項目	内容
1	中堅社員の役割 ・中堅社員の立場と役割 ・理想の先輩像	・ 中堅社員の役割とは何か、何を求められているのかを学ぶ。 ・ 中堅社員の発言や言動は、影響力が大きい。理想とする先輩像を考え、現状の自分の評価をする。
2	ワンランク上の仕事術 ・信頼されるビジネスパーソンの基本 ・フォロワーシップ発揮	・ 現状に満足するのではなく、自分を客観視し、ワンランク上のビジネスパーソンとしての行動を、「残念な社員」「普通の社員」「ワンランク上の社員」のフレームワークで浮き彫りにする。 ・ 主体性、オーナーシップとは何かを学習し、意識づける。



後輩を指導する（OJT指導）

ねらい

- 1、OJTで後輩を指導するときに気を付けることを学ぶ
- 2、仕事は一人では完結できないので、周囲の人を巻き込む方法を身に付ける

所要時間

120分

【プログラム例】

	項目	内容
1	OJT指導 ・後輩の立場に立つ ・OJT指導の目的と指導者の役割	・ 新人の立場になり、彼らの不安や勇気づけられた関わり方を思い出す事で、信頼される先輩としての姿を具体化する。 ・ OJT指導者としての目的の再認識。自分の姿を映す鏡として理解し、自らの行動に対しての責任感を醸成する。
2	信頼関係を築くには ・信頼関係を高めるスキル【承認】 ・信頼関係を高めるスキル【聴き方】	・ 信頼関係の無い中でメンバーに方針を伝え、指示命令しても相手の心には響かない。一番大切な信頼関係を築くために大切なスキルを学ぶ。

タイプ別コミュニケーション

ねらい	1、組織におけるコミュニケーションで気を付けることを学ぶ 2、メンバーの特性を活かしたコミュニケーション方法を学ぶ
所要時間	120分

【プログラム例】

	項目	内容
1	タイプ別アプローチ法 ・タイプ別理論 ・自らのタイプを知る	・ 同じアプローチをしても人によって違う反応に目を向け、相手のタイプによって関わり方を変える「タイプ別理論」を実践的に学ぶ。
2	タイプによるコミュニケーションの特徴 ・ 人の違いを受け入れ、戦略的に関わる	・ 自分自身のタイプを知り、違うタイプのメンバーの特性を知り、より戦略的・効果的な関わり方を身に付ける。

クレーム対応

ねらい	1、クレーム対応について学ぶ 2、貴園で起こりやすいクレームを事例にして、ケーススタディーで学ぶ
所要時間	120分

【プログラム例】

	項目	内容
1	クレーム対応 - 怒りのメカニズムとクレームの背景 - 怒りを鎮めるコミュニケーション	- そもそもクレームはなぜ起こるかを知り、クレームの3分類を学ぶ。 - 真摯に受け止めていても、言葉が出ないことが無いよう、具体的フレーズを予め理解・把握をする。 - 事実と感情を分けて聴くことの重要性をワークを通して学ぶ。
2	ケーススタディー ケーススタディーこんな時どうする？	- お子様に怪我があったのに報告がもれていた時など、貴園で起こりうるケースを使って、具体的な対応方法を学ぶ。 - 初期対応としての、部分謝罪を理解すると、保護者様も納得しやすく、改善にも役に立つ。 - 部分謝罪を理解することで、初期対応としての保護者様の納得感を得ることと、改善にも役に立てられるようにする。

リーダーシップ発揮

ねらい	1、令和のリーダーシップとは何かを学ぶ 2、リーダーシップを発揮するために必要なことを習得する
所要時間	120分

【プログラム例】

	項目	内容
1	リーダーの役割と必要な能力 ・リーダーとしての役割 フォロワーシップの視点	・リーダーとして組織をまとめていくためには、其々の意見などを、一致させていく必要がある。その時に必要なコンセンサス法の大切さを知る。 ・誰もが組織の中で影響力を発揮していることを理解し、お互いに支援したり、支えるフォロワーシップの視点を学ぶ。
2	実習 ワーク：NASA	・実習（NASA）を通して、コンセンサス法の優位性を確認する目的だけでなく、其々がチーム活動において、どのような影響を発揮していたのかを考察し、伝えあう。 ・実習を通して独りではなくチームで向き合う事の大切さを学ぶ。



ティーチングとコーチング

ねらい

- 1、ティーチングとコーチングの違いや使い方を学ぶ
- 2、コーチングのスキルを身に着ける

所要時間

120分

【プログラム例】

	項目	内容
1	ティーチングとコーチング ・ティーチングとコーチング ・成長段階に合った関わり ・ティーチングの基本	・ 部下指導の大きな枠としてのティーチングとコーチング、其々の特徴、部下の成長に合わせた指導のポイントを理解する。 ・ 具体的に指導する上でのティーチングとコーチング其々のポイントを、実習を通して体感し、実践する。
2	実習 ・コーチングスキルを身に付ける ■やる気を引き出す質問法	・ 特に、コーチング技法であり、信頼関係を深めるアプローチとしての、【質問法】をグループ実習を通して深掘りする。

リーダーに必要なコミュニケーション術

ねらい	1、職場の手本となるようなコミュニケーションのあり方を身に着ける 2、伝える力と聴く力を習得する
所要時間	120分

【プログラム例】

	項目	内容
1	相互尊重型 コミュニケーション ・人間関係に関する心理 ・コミュニケーションのポイント	・ 職場コミュニケーションの良し悪しが、チームの成果に大きな影響を与える。 ・ 人間関係に於ける心理や、上司自身の視点の偏り、レッテル張りに気づき、お互いを尊重出来るコミュニケーションの在り方を学習する。 ・ 部下の手本となって職場内に展開する。
2	リーダーのためのアサーティブコミュニケーション ・リーダーが直面する難しいコミュニケーションの場面での打開策	・ イマドキ世代への依頼、年上のメンバーへの注意、気難しい上司への提案、他部署のリーダーとの交渉など、リーダーが直面する困難な場面でのコミュニケーションによる打開策を学ぶ。

ワンランク上の保護者対応

ねらい	1、幼稚園にとって、満足してほしい対象は誰か、何かを考える 2、貴園だからこそできることを知る
所要時間	120分

【プログラム例】

	項目	内容
1	幼稚園における顧客満足度を考える - 一般的な顧客満足度 - 幼稚園の満足度	- 選ばれる園になるためには、保護者様やお子様に満足してもらい、誰かに薦めたいことが重要である。まずは一般的な顧客満足の視点について学ぶ。 - 幼稚園における満足とは何かをワークを通して考察する。保護者とのコミュニケーションや電話対応等の保護者への丁寧な対応やクレームが発生した際の真摯な受け答えなど貴園にとって重視する顧客満足に向き合う。
2	貴園の保護者様が求めているものを考える 貴園だからこそ提供できるもの	- 貴園の保護者様が求めているものは何かを考え、現在出来ていること、出来ていないことを抽出する。 - 課題に対し、今後どの様に改善していくのかを考える。

齊藤 詠子

(さいとう えいこ)



【経歴】

(株) JTBに入社し、個人・法人旅行営業、代理店営業、本部、海外旅行造成等、組織の業務を幅広く従事。現場成果にこだわり、お客さまの真の「欲しい」を引き出すために徹底的に 対話を重ねることで長く指名され続ける強固な関係を構築し、組織の目標達成に貢献。更に同じメソッドを代理店に対しても営業強化研修を通じて普及させ、店舗予算達成に導く。その徹底した顧客本位、相手本位な姿勢が評価され、JTБ中部初の女性支店長として店舗経営を任された。管理職として25年間、組織の成果を出すために、社員ひとり一人の特性を観察し、それぞれに成功体験を積ませることで自ら考え行動できる自律型人材を育て上げ、強いチーム作りに注力した。

【研修テーマ】

- ・新入社員～中堅社員：社会人基礎力強化、ビジネスマインド強化、ビジネスコミュニケーション、リーダーシップ
- ・新任管理職：マネジメント基礎、部下育成、コーチング、1 on 1
- ・営業職：営業プロセス基礎、ソリューション提案基礎、ヒアリング、接遇マナー など

【研修の特徴】

講師軸の「無駄な経験は何もない。何事にも前向きに取組み、チャレンジしていこう」の通り、研修の中で受講者に小さなチャレンジを促し、失敗を歓迎し成長の糧とさせることにこだわった研修運営が特長です。

企業でのマネジメント・部下育成の経験から、「対話」と「体験学習」を多く取り入れ、個々人の言動に対する優しくも甘えを許さず更なる工夫と粘りを促すアプローチに定評があります。

神谷 美穂

(かみや みほ)



【略歴】

法人営業を経験しながら、昨今では、採用、研修・労務など人事の実務に関わることも担当しました。数社の会社に属した経験から、その会社の顔として働くことの大切さを感じています。

お客様や会社からのご依頼や相談事を可能な限りお応えしているなかで、外部講師から話してほしいこと、外部講師からの発信だからこそ受講者が素直に聞ける内容があることがわかってきました。

また、一社会人として、常にお声をかけていただける、つまり信頼していただけるよう、「当たり前」のことをし続けており、この「当たり前」のことをし続ける難しさ大切さを感じています。

研修では、シンプルに話すことを心得、ご依頼いただくお客様や受講者の方々にご満足いただける研修を提供し、研修後に、「当たり前」を行い続ける大切さや、「気づき」から、何かを始めたいくなるような研修を目指しています。

【担当分野】

- ・新入社員、フォローアップ、中途採用者、若手モチベーションアップ
- ・気配り研修、ファンを作る電話応対、営業担当者マナー
- ・ビジネスコミュニケーション、聴く力・伝えるカスキルアップ、リスニング、信頼関係構築
- ・メンタルヘルス
- ・コンプライアンス・ハラスメント対策
- ・キャリアデザイン、能力（自分らしさ）発見 他

平野 睦

(ひらの むつみ)

- 産業カウンセラー ●人材育成コンサルタント
- 研修担当講師 ●EAPコンサルタント
- 日本産業カウンセラー協会中部支部認定講師
- 日本メンタルヘルス協会公認心理カウンセラー



【実績】

能力開発、リーダーシップ、コミュニケーション、メンタルヘルス、ハラスメント、階層別等、2500回以上の企業研修実績。

企業コンサルタント及び、社員へのカウンセリングを通し、働く人々の生の声を聴き、前向きな思考や自発的な行動への変革をサポート。

職場活性化、定着率向上、職場のモチベーションアップ、業績アップ等に貢献。

モットー

『笑う門には福来る 笑顔とありがとうの言葉が満載のセミナー提供』

- ・「臨場感」「スピード感」あふれる講義！
- ・あなたの目の前でまさに今起きている出来事に直結する内容！
- ・日々の行動に変化と革命を起こすエッセンス満載！

【担当分野】

- ・メンタルヘルス（ラインケア、セルフケア、チームケア、メンタルタフネス他）、ハラスメント対策
- ・気配り研修、ファンを作る電話応対、営業担当者マナー
- ・ビジネスコミュニケーション、聴く力・伝えるカスキルアップ、リスニング、信頼関係構築
- ・管理職（リーダーシップ、エグゼクティブ、グループエンカウンター、コーチング）
- ・新入社員、フォローアップ、中途採用者、若手モチベーションアップ
- ・女性活躍推進、ダイバーシティ、キャリアデザイン、能力（自分らしさ）発見 他