

高速道路サービス事業組織向け

## **【企画提案書】 階層別研修**

---

株式会社インソース

## ■目次

---

はじめに～企画提案書の全体概要・骨子	・・・ P. 3
1. 基本の講義テーマ ①新入社員研修	・・・ P. 4
2. 基本の講義テーマ ②スタッフ研修	・・・ P. 6
3. 基本の講義テーマ ③リーダー研修	・・・ P. 8
4. 講師プロフィール	・・・ P. 12
5. 受託後のスケジュール案	・・・ P. 13
おわりに	・・・ P. 14

## ■はじめに～企画提案書の全体概要・骨子

- 同業会社の実績に基づき、**貴社向けの内容・追加項目をご提案**いたします

弊社では、同業様における研修実績が120件ございます。うちCSに関する研修（調査含む）は8割ございます。そのため、貴社業態を熟知したうえで、トレーニング、ケーススタディの実施を承ります。

また、スタッフ研修、リーダー研修には、昨今のトレンド「カスハラ」「指導とハラスメントの違い」を追加項目としてご提案いたします。現場の皆様がお困りであろうことに着目し、少しでも前向きになっていただくことを目指します。

- 各研修に、**トレーニング、ケーススタディを設けることにより、受講者同士のコミュニケーションの活性化を図り、お客さま対応力の向上を促進**します

上述の通り、弊社では豊富な実績がございます。また、年間40,000回の企業研修を実施しておりますので、内容のカスタマイズも積極的に行うことで、より業務の実態に即した研修を実現いたします。

- **演習60%・講義40%の構成**で、実務力の向上が期待できる研修設計です

テキストを文字量多めに作成することにより、講義の時間よりも、ワークの時間を増やします。研修では、講師の体験談から得られた気づき・知見を書き込んだり、グループワークでコミュニケーションを図ったり、トレーニング・ケーススタディを行う時間に充てたりすることを重視しています。

- **講師を統一することにより、階層別研修をより一貫性のあるものにいたします。**  
また、**同業の会社様での登壇実績をもとに、料金收受員の業務実態を熟知したうえで、研修に臨みます**

今回ご提案している講師は、弊社の契約講師のなかでも非常に評判がよく、かつ、同業の会社様での登壇実績がございます。研修は、内容もさることながら、「誰が」言うか、ということもとても重要なポイントです。研修業の第一線でありつづける弊社だからこそ、本件にふさわしい講師をご提案させていただきます。

**研修のプロであるインソースだからこそ、内容・講師ともに充実した研修をご提供いたします。**

# 1. 基本の講義テーマ ①新入社員研修

新入社員研修では、次の4項目をもとに、CSの基本知識を身に付け、お客さま応対力等の向上を目指していただきます。

①CSの基本知識 ②職場内のコミュニケーション ③接客に必要な言葉遣い ④電話応対の基本

内容（4時間～4時間半）	※時間は調整可能です
<p><b>【事前課題】</b>入社してから、お客さま応対で困っていることを考えてくる（入社間もない方は、職場内コミュニケーションでもかまいません）</p> <p><b>1. CSの基本知識</b></p> <p>(1) 立場を変えてお客さまの立場から「顧客満足」を考える  <b>【ワーク】</b>事前課題で考えてきた困りごとをグループで共有する</p> <p>(2) 顧客満足度とは何か  (3) 顧客満足の基本～事前期待を裏切らない  (4) CS推進のポイント</p> <p><b>2. 職場内のコミュニケーション・接客に必要な言葉遣い</b></p> <p>(1) 身だしなみ～「ふさわしい」身だしなみを確認する（清潔感、控えめ、常識的）  <b>【ワーク】</b>職場での「ふさわしくない」身だしなみの例を考える</p> <p>(2) 挨拶（場面ごとの挨拶）  (3) 表情（笑顔、あごの角度、目線）  (4) 声・話し方（聞き取りやすさ、スピード、話し癖、声の抑揚）  (5) 言葉遣いの基本（謙譲語、尊敬語、丁寧語）  (6) きく（信頼を築くために「聴く」、情報を得るために「訊く」）  (7) 話す（聞き手を配慮して簡潔に伝える 例 PREP法と箇条書き法）  (8) 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）</p>	<p><b>3. 電話応対</b></p> <p>(1) 電話応対の3つの鉄則～会社の顔として、相手に配慮する  ・迅速に ・正確に ・親切、丁寧に</p> <p>(2) 電話応対の基本ルール（すぐに出る、保留にする、転送する、言葉遣い）</p> <p>(3) 電話応対の基本フロー  <b>※貴社で決まったフローがありましたら、反映可能です</b></p> <p><b>【ワーク】</b>3人1組（料金収受員、お客さま、観察者）で、電話応対のロールプレイを行う</p> <p><b>4. まとめ</b></p> <p><b>【ワーク】</b>研修を踏まえ、明日からの改善目標を立てる</p>

①事前課題をあらかじめ考えてくることにより、課題を整理し、研修で解決の糸口を見つけることができますようになります。

②後半に電話応対のロールプレイを行うことで、それまで学んだCSの基本、言葉遣いを踏まえ、練習することができます。 **ロールプレイに時間をたっぷりかけることにより、翌日からの実践力を高めていただきます。**

# 1. 基本の講義テーマ ①新入社員研修 ※テキストイメージ

下図は、新入社員研修のテキストイメージ（抜粋）です。**重要なことはすべて文字にしております**ので、大事なところにマーカーを引いたり、理解いただきやすいように、講師から体験談を補足説明したりいたします。**研修後も見返して使っていただけますので、現場で活用いただき、上司に学んだことを報告することで、現場指導にも有用です。**

<p><b>(4) CS推進のポイント</b></p> <p>CSは「どうすればお客さまに喜んでもらえるか」が出発点です。「顧客」と「顧客の期待からスタート」という考え方を基準とし、取り「提供側の勝手な思い込み」でサービスすることはありません。</p> <p><b>&lt;CS推進サイクル&gt;</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1 顧客満足=CSはどのように得られるか</li> <li>2 「お客さまが望むものは何か」を常に考える 「期待を裏切</li> <li>3 「お客さまが想定するより少しでも良いものを提供」</li> <li>4 「お客さまが満足を感じる」=提供する側も嬉しい(やり</li> </ol> <p>①顧客満足=CSはどのように得られるか お手本・ライバルは同業だけとは限りません。CSを考えるとき、他業界にも目を向けてみましょう。お客さまは、CSを考えると、他業界にも目を向けてみましょう。お客さまはあらゆる業界のサービスと比較しています。お客さまはあらゆる業界のサービスと比較していきません。「これだから素人は困る」など組織の規則や都合を押し</p> <p>②「お客さまが望むものは何か」を常に考える ～「期待を裏切</p> <p>クレームはお客さまの期待を裏切ったときに発生します。顧客の「不満」「不快」をどうすれば解消できるかを考えることも一つの手段です。</p> <p>③「お客さまが想定するより少しでも良いものを提供」</p> <p>CSは自らのちょっとした工夫で改善されます。「できる範囲」で「一人ひとり」が部署・全体の代表として行動す</p> <p>④「お客さまが満足を感じる」=提供する側も嬉しい(やりがい)</p> <p>CS推進は仕事の「やりがい」を増かさせます。「顧客の喜び」「皆さんもお客さまから「ありがとう」と言ってもらい嬉しいと感じ、従業員満足度と顧客満足度には相関関係があるという調査も</p>	<p><b>(2) 言葉遣いの基本</b></p> <p>言葉遣いに対する考え方の軸は「自分が相手を気遣っている相手に伝えることです。適切な言葉遣いで、お客さまを敬ってまた、ビジネス表現は冷たく聞こえがちです。声のトーンや表情</p> <p>※本テキストでは敬語の分類を「謙譲語」「尊敬語」「丁寧語」に分けて説明します。</p> <p>①謙譲語 … 自分がへりくだった言い回しのときに使う 【代表的な謙譲語】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・「はい、ただいま参ります」 (はい、今)</li> <li>・「伺いたいことがあるのですが、」 (尋ねたい)</li> <li>・「その件でしたら、よく存じております」 (その件だ)</li> <li>・「私(わたくし)からご連絡差し上げます」 (私から連)</li> </ul> <p>②尊敬語 … 相手を敬って言うときに使う 【代表的な尊敬語】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・「キャンセルなさる場合はご連絡ください」 (キャンセル)</li> <li>・「そちらの書類はご覧になりましたか」 (そちら)</li> <li>・「十分にご確認くださいませようお願いします」 (ご)</li> </ul> <p>③丁寧語 … 職場では常に丁寧語を使う 公私を区別して、職場では「～です」「～ます」「～でございます」 【代表的な丁寧語】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・「こちらが資料でございます」 (これが資料)</li> <li>・「受付時間は17時までです」 (受付時間)</li> </ul> <p>・「ごめんなさい、～ありますよね、～なんですよね、」 言葉遣いが馴れ馴れしい。 言葉遣いがフランクである。「うん、うん」というあいづち、「何かいかがいかなど敬語を使っていない、ため口が多い。 ・「どうかね」、なっちゃってますので、「えーと」、「もしもし」など不適切な言葉遣いがある。 ・「ご苦勞様です」と言われた。</p>	<p><b>(3) 電話対応の基本フロー</b></p> <p>①名乗り : あいさつ、会社名、部署名、名前等を名乗ります。(※会社の方針に従いましょう。) 明るく、聞き取りやすい、微笑を感じられるような名乗りを心がけましょう。</p> <p>「おはようございます。〇〇社でございます」 「お電話ありがとうございます。〇〇社の△△部でございます」</p> <p>電話には、率先して出ます。3コール以上お待たせした場合は「(大変)お待たせいたしました」と、一言お詫びの言葉を添えましょう。</p> <p>②相手を確認する : 電話の相手が誰なのかを確認します。組織名や名前を伺い復唱します。</p> <p>「〇〇社の▽▽さまでいらっしゃいますね。いつもお世話になっております」</p> <p>相手から名乗りがなければ「恐れ入りますが、お名前を伺ってもよろしいでしょうか」と確認しましょう。</p> <p>③要件を伺う : 要件をよく聞き、早く正確に理解します。復唱し確認しましょう。</p> <p>「本日はどのようなご用件でしょうか？」 「かしこまりました。〇×〇のメンテナンスについてでございますね」</p> <p>④対応 : お客さまに安心して対応を任せいただけるような確かな対応をしましょう。</p> <p>「では、お手続き方法をご案内いたします。メモのご準備はよろしいでしょうか？」 「お待たせしております。お調べするのにもう少しばかりかかりますので、折り返しお電話をさせていただきますと存じます。よろしいでしょうか？」</p> <p>長時間お待たせするようであれば、こちらから折り返しお電話を差し上げることを提案しましょう。ただし、必ず相手のご意向を確認しましょう。</p> <p>⑤終了あいさつ : あいさつ、部署名、名前等を名乗ります。(※会社の方針に従いましょう。) 最後まで気を抜かずに丁寧な終了あいさつを心がけましょう。</p> <p>「その他、何かご質問はございませんでしょうか？」 「△△部の〇〇が承りました。お電話ありがとうございました。失礼いたします」</p> <p>受けた電話では相手が受話器を置いたのを確認してから切りましょう。</p>
--	---	---

## 2. 基本の講義テーマ ②スタッフ研修

スタッフ研修では、次の4項目をもとに、実務全般のスキルアップを図り、お客さま応対力等の向上を目指していただきます。

- ①CS基本知識の振り返り                      ②職場内のコミュニケーション
- ③よりよい接客応対をするために            ④アナウンス・電話応対のトレーニング

内容（4時間20分）

<p><b>1. CS基本知識の振り返り</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>(1) 立場を変えてお客さまの立場から「顧客満足」を考える</li> <li>(2) 顧客満足度とは何か</li> <li>(3) 顧客満足の基本～事前期待を裏切らない</li> <li>(4) CS推進のポイント</li> </ul> <p>【ワーク】これまでのお客さま応対を振り返り、できていたこと・できていないことを振り返る</p> <p><b>2. 職場内のコミュニケーション</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>(1) 相手の話を受け止める</li> </ul> <p>【ワーク】「この人話を聴いてないな」と感じる言動（発言や所作）にはどのようなものがあるかを考える</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>(2) 相手の言葉に反応を示す</li> </ul> <p>【ワーク】どのような言葉を返せば、話を聴いていることを伝えられるか考える</p>	<p><b>3. よりよい接客応対をするために</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>(1) 話すうえで重視すべきこと</li> </ul> <p>【ワーク】説明が難しい言葉・事項を挙げ、どのようにわかりやすく説明できるか考え、共有する</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>(2) 相手に分かりやすく伝えるための工夫</li> <li>(3) 相手の状況を確認する質問スキル</li> </ul> <p>【ワーク】MIC料金所で、ETC支払いからクレジットカード支払いへの変更希望のお客さまがやってきた。入口の料金所ではETCで通過しているため、通行券は持っていない。どう案内する？ ※題材の変更は可能です</p> <p><b>4. アナウンス・電話応対のトレーニング</b></p> <p>【ワーク】3人1組（料金収受員、お客さま、観察者）で、アナウンス・電話応対のトレーニングを行う</p>
---	--

- ①CS基本知識とともに、**これまでのお客さま応対を振り返る**ことで、課題点を見出します（ですので事前課題は不要です）
- ②職場内のコミュニケーションでは、**相手の話の聴き方**を改めて見直していただきます。これは**職場内にとどまらず、お客さま応対にも有用**です。
- ③よりよい接客応対には、お客さまのお困りごとに対応できなければなりません。そのためには、**状況を正確に把握する質問力**と**わかりやすく説明する力**が必要です。これらを習得の上、最後のトレーニングを行います。
- ④**アナウンス・電話応対のトレーニングにも時間をかけることで、実務力を高めていただきます。**

## 2. 基本の講義テーマ ② スタッフ研修 ※テキストイメージ

下図は、スタッフ研修のテキストイメージ（抜粋）です。**重要なことはすべて文字にしております**ので、大事なところにマーカーを引いたり、理解いただきやすいように、講師から体験談を補足説明したりいたします。また、右図ワークのように、**貴社向けにカスタマイズを承ります。実業務に近い題材を用いることで、トレーニングに集中していただけます。**

◎聞き手に配慮して内容、情報量、使用する言葉を調整する  
相手の理解度に応じて、何を、どれくらい、どのような表現で伝えるかを調整し、相手に伝わりやすいように配慮します。本題に入る前に、これから伝えようとする内容に合った言葉や表現を確認することがポイントです。

確認例：「〇〇について、はご存知ですか」  
「〇〇について、今現在までの概要をお話しします。」

ア. 理解している場合、共通の知識、情報を得ている場合  
要点のみを伝えましょう。無駄な説明は排除し、効率よく伝えましょう。

イ. 理解していない、共通の知識、情報がない場合  
・概要などの必要最低限の情報をまず伝えましょう。  
・使用する言葉に留意しましょう。  
（一般的でないカタカナ語は使い方に注意する  
専門用語に気をつける（業界用語など）  
・「具体例」や「たとえ話」など、理解を促進させる表現  
→ 「具体例」や「たとえ話」は、聞き手が共感・想像しやすいように工夫しましょう。

【ワーク】難しいことを、わかりやすく伝えましょう。  
お客さまに説明が難しい言葉や事柄をあげ、説明時に工夫を凝らす。

説明が難しい言葉・事項	説明の工夫

(2) 相手の状況を確認する質問スキル

お客さまごとに適した説明をするためには、相手の状況を確認する質問の工夫が必要です。「何を」「どこまで」話す必要があるか確認をし、それぞれに合った最適な説明を目指しましょう。

①事実を確認するための質問  
話し合いを円滑に進めるうえで、ポイントとなるのは、必要な事実をお互いに確認し合うことです。不明確な点があった場合は相手に質問をし、確認することが大切です。  
例：「どの担当者で、どのように、本件についてご相談いただきましたか？」

■事実確認のためのポイント ～6W3H

When	いつ、いつから、いつまでに	Whom	誰
Who	誰が	How to	ど
Why	なぜ、なんのために	How many	い
Where	どこで、どこに、どこが、どこを	How much	い
What	何が、何を、何に		

■相手への配慮をアピールする

ア. 質問の意図を伝える  
何のために質問しているかを添えることは、相手の都合を配慮し、相手への配慮をアピールすることです。  
例：「お客さまのご契約状況をお調べいたします。まずは、お名前だけでもよろしいでしょうか？」

イ. クッション言葉を活用する  
クッション言葉の使用は、相手に質問されるという心の準備をさせ、相手への配慮をアピールすることです。  
例：「恐れ入りますが、お名前とご住所を教えてください。よろしいでしょうか？」

<クッション言葉例> 1. 恐れ入りますが 2. お手数をおかけしますが 3. お手数をおかけいたしますが 4. 申し訳ございませんが

ウ. 相手の了承について訊く  
相手の意向や感情を確認することで、尊重している姿勢を示すこと、相手への配慮をアピールすることです。  
例：「ご解約ということでよろしいでしょうか？」

エ. 相手の理解について訊く  
相手の理解の程度を確認することで、より正確に情報を共有でき、相手への配慮をアピールすることです。  
例：「報告書の内容はご理解いただけましたか」「ご不明点はありますか？」

【ワーク】以下のテーマで、実際に説明をしてみましょう。

■テーマ①  
MIC料金所で、ETC支払いからクレジットカード支払いへの変更希望のお客さまがやってきました。入口の料金所ではETCにて通過しているため、もちろん通行券はお持ちではありません。どのようにご案内しますか。

■説明のポイントを整理する

### 3. 基本の講義テーマ ③リーダー研修 講義1

リーダー研修（講義1）では、次の4項目をもとに、リーダーとしての指導力・応対力を身に付け、お客さま応対力等の向上を目指していただきます。

- ①リーダーとは                    ②お手本となるような接客応対（接遇ポイントの復習も兼ねる）
- ③クレーム応対とは            ④CS・クレーム応対トレーニング

内容（3時間～3時間半）※時間は調整可能です

<p><b>1. リーダーとは</b></p> <p>(1) 多面的に考えるリーダーの仕事 【ワーク】「上司（管理職）」「部下（社員・スタッフ）」それぞれの立場で、リーダーに望むことを考える。それを踏まえ、現時点でどこまでできているか確認する</p> <p>(2) 求められる立場と役割 ～3つのポジション</p> <p>(3) リーダーとしての立場を考える</p> <p><b>2. お手本となるような接客応対</b></p> <p>(1) お客さま満足とは何か ～お客さまに選ばれるために</p> <p>(2) お客さま満足の基本 ～事前期待を裏切らない</p> <p>(3) CS推進のポイント ～まずは自身のCS力を高める 【ワーク】リーダーとして、チームで普段の接客応対で気を付けている点をグループで共有する</p> <p><b>3. クレーム応対とは</b></p> <p>(1) クレーム応対が上手にできない理由</p> <p>(2) クレーム応対の4つの基本手順</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>①「組織を代表している」という意識を持ち行動する</li> <li>②「誠実な態度」でまず「お詫び」し、相手の「心情を理解」して話を「よく聴く」</li> <li>③何が問題になっているか「事実を確認」する</li> <li>④「代替案」・「解決策」を提示する</li> </ul> <p>(3) クレーム応対時の心構え</p>	<p><b>4. CS・クレーム応対トレーニング</b></p> <p>3人1組（応対者、お客さま、観察者）で、ロールプレイを行う 【ケース1】障がい者手帳に「介護」印がなく、割引をお断りしたことへのクレーム。管理職は不在。どう対応する？ 【ケース2】大雨による通行止めに伴う電話問い合わせ ※題材の変更は可能です</p> <p><b>5. カスハラの見極め方 ※追加項目</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■お客さまからの「要望」か「嫌がらせ」か ～クレームとカスハラの違い</li> <li>■カスハラへの効果的な対応策</li> </ul> <p><b>6. まとめ</b></p> <p>【宿題ワーク】本日の内容を踏まえ、自部署で取り組むことを考え、次回の研修までにやってみる</p> <p><b>【参考】ケース別お客さま応対方法</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>(1) 当方に不手際がある場合</li> <li>(2) 当方に非がない、またはわからない場合</li> <li>(3) 激怒しているお客さまへの応対</li> <li>(4) 困ったときの応対例</li> </ul>
---	--

リーダー研修は、講義1・2の全2回構成のため、まず**リーダーとしての心構え**を考えていただくところからスタートいたします。講義1では、**接客応対、クレーム応対トレーニングに焦点を当てます。**また、**トレンドのカスハラについても触れることで、悪意のあるクレームか否か見極める判断軸を持っていただきます。**

### 3. 基本の講義テーマ ③リーダー研修 講義1 ※テキストイメージ

下図は、スタッフ研修のテキストイメージ（抜粋）です。中央図ワークのように、**貴社向けにカスタマイズを承ります。実業務に近い題材を用いることで、トレーニングに集中していただけます。**また、**トレンドの「カスハラ」とその対応策についても解説することで、従業員を守り、より一層チームワークの向上に努めていただきます。**

(2) お申し出への対応の4つの基本手順

お申し出への対応に高度なテクニックは不要です。  
→4つの基本的な手順にしたがって対応すれば十分対応可能

**基本手順1**  
「組織を代表している」という意識を持ち行動する

- ①「自分は〇〇の代表である」と心の中で言う
- ②組織の代表として恥ずかしくない態度・行動とは何か

**基本手順2**  
「誠実な態度」でまず「お詫びし、相手の「心情を理解」して話を

- ①誠実な態度を見せる(すぐに「言い訳」を始めない)
- ②「不快な思いをさせたこと」に対してまずお詫びをする
- ③相手の「心情を理解」し話を「聴く」、そして、「気持ちを癒す」
- ④迅速に対応することが基本
- ⑤第一印象が重要、最初の3分が勝負
- ⑥接客など環境作りも不可欠
- ⑦あいづち、クッション言葉、間の取り方を的確に使いこなす
- ⑧表情、視線、態度に加え服装、髪型などの身なりも大切

**基本手順3**  
何が問題になっているか「事実を確認」する

- ①問題解決に必要な事実を集め、整理して記録する
- ②適切な質問で事実を固めていく(訊くスキルを磨く)
- ③業務知識、常識も不可欠

**基本手順4**  
「代替案」「解決策」を提示する

- ①組織の論理を持ち込まない
- ②解決案は6W3Hの枠組みで考える  
(いつ、どこで、誰が、何を、なぜ、誰に、どのように、い)
- ③書面を出す際は、一般常識で考えて書き、職場内の確

【ケース1】障がい者手帳に「介護」印がなく、割引をお  
障がい者手帳を確認したところ、第一種で要介護のお  
ただ、障がい者手帳に「介護」の印が押されていなか  
回は割引することができず、通常料金になります」と説  
知らなかった」、「そんな説明は聞いていない!」、「納  
出されました。  
あなたは、お客さまにどのように説明し対応しますか。

- ①お客さま「介護の印が必要であることは知らなかつた」
- ②お客さま「お詫びしてもらってもどうにもならん。知らなかつた」
- ③お客さま「納得できない、責任者を連れてこい」
- ④お客さま「仕方ない、今回は払うが後の手続きはど

(2) お客さまからの「要求」か「嫌がらせ」か

～クレームとカスハラの違い

クレームには、正当な理由に基づくものから理不尽な要求までさまざまですが、いずれも「要求」に基づいています。一方で、お客さまによる嫌がらせが目的となる行為はカスハラに該当します。また、「要求」に基づいたクレームであっても、その実現のための手段が悪質であれば、カスハラとみなされます。

**カスタマーハラスメント**

```

graph TD
    A[カスタマーハラスメント] --> B[組織への要求なし]
    A --> C[組織への要求あり + 悪質な言動  
(暴言・暴力・脅迫など)]
    
```

**組織への要求なし**

- ・従業員に対する嫌がらせ
- ・迷惑行為

例)

- ・無言電話を繰り返す
- ・従業員側の対応には問題がないにも関わらず、SNS等で個人名を出して非難する

**組織への要求あり + 悪質な言動  
(暴言・暴力・脅迫など)**

例)

- ・商品やサービスの不具合を理由に、机を叩きながら怒鳴り声で改善を強要し、感情的な非難を繰り返す
- ・無償でサービスを提供するよう、脅迫的に迫ってくる

### 3. 基本の講義テーマ ③リーダー研修 講義2

リーダー研修（講義2）では、次の2項目をもとに、リーダーとしての指導力・応対力を身に付け、お客さま応対力等の向上を目指していただきます。

- ①怒りのコントロール（基礎）
- ②後輩育成のポイント

内容（3時間～3時間半）※時間は調整可能です

<p><b>1. 前回の振り返り</b>  <b>【ワーク】</b> 前回の研修を経て、自部署として取り組んだこと、取り組んでみて難しかったことを共有する  <b>■ 「リーダーとは」のおさらい</b></p> <p><b>2. 怒りのコントロール①</b>  <b>【ワーク】</b> 怒りについての認識を確認する          (1) 「怒り」についての基礎認識          (2) 怒りのリスク          (3) 怒りの感情をコントロールするメリット          (4) 怒りと上手に付き合い、部下指導を行うためのステップ</p> <p><b>3. 怒りのコントロール②</b>          (1) 原因 ～「怒り」の原因は様々な感情にある          (2) 兆候 ～自分の「怒り」のサインに気付く          (3) 傾向 ～自分の考え方と行動のパターンを知る  <b>【参考】</b> 瞬間的に怒りを鎮める方法</p>	<p><b>4. 「怒り」をコントロールした後輩育成</b>          (1) 適切な叱り方とは          (2) アサーティブに部下を注意する  <b>【ワーク】</b> YOUメッセージをIメッセージに言い換えて、アサーティブに伝える          (3) 部下が萎縮する言動をしない ～暴言・非難・威圧的な行為          (4) 多様化する部下のタイプに合わせて対応する          (5) A B C理論で怒りの感情をコントロールする  <b>(6) 指導とハラスメントの違い ※追加項目</b>          (7) 接客は繰り返すことで身につけるもの          (8) ほめることも忘れない</p> <p><b>5. ケーススタディ</b>          (例) 「自分より勤務歴の長いベテランのAさんを指導する」  <b>※題材の変更は可能です</b></p>
--	--

リーダー研修は、講義1・2の全2回構成のため、**2回目は前回の振り返りから行います。振り返りを設けることで、現場実践を促すことができます。**

講義2では、怒りのコントロールを会得したうえで、後輩育成のポイントを習得していただきます。そのなかで、**指導とハラスメントの違いを学ぶことで、指導しなければいけない場面に適切に叱ることができる**ようになっていただきます。また、**自分より歴が長い社員・スタッフ、年齢差があるなど、多様な方々との対応の仕方を学び、チームワーク向上を目指します。**

### 3. 基本の講義テーマ ③リーダー研修 講義2 ※テキストイメージ

下図は、スタッフ研修のテキストイメージ（抜粋）です。**重要なことはすべて文字にしております**ので、大事なところにマーカーを引いたり、理解いただきやすいように、講師から体験談を補足説明したりいたします。**よくあるお悩み「ハラスメントと言われるのが怖くて指導できない」を解消するための項目も追加可能です。**

(3) 怒りの感情をコントロールすることの

①怒りの感情をコントロールすることで、ストレスが軽減し、怒りの感情を自分の力でコントロールできるようになります。また、仕事への集中力を高め、自分のパフォーマンスにとって重要なスキルです。

②人間関係が良好になり、職場のコミュニケーションが活発になり、怒りが口調や表情に出てしまうことで、怒りの感情が人に怒られていると、何となく自分も怒られているような感じがします。怒りの感情をコントロールすることで、職場の心理的安全性も高まります。

■心理的安全性

心理的安全性とは、メンバー一人ひとりがチームの中でいられる環境・雰囲気のことを指します。自分が強いチームを作ることにつながると考え、アメリカのGoogle社のリサーチチームが「心理的安全性は重要なものである」と発表したことで、注目を集めています。

③パワハラ防止につながる

「怒る」と「叱る」の違いを認識せずに、部下を指導しようとします。部下を持つ上司が、いくら相手を思いやり、叱られた」と受け止めてしまったら、パワハラになります。

■パワーハラスメント(略称: パワハラ)

職場のパワーハラスメントとは、同じ職場で働いている上司(※)を背景に、業務の遂行に与える又は職場環境を悪化させる行為をいう。  
※上司から部下に行われるものだけでなく、先方から部下に対して様々な優位性を背景に行われる行為も含まれます。

出所:厚生労働省「職場のいじめ・嫌がらせ問題に関するアンケート調査報告書」

<https://www.mhlw.go.jp/stf/shingi/2r98520000>

②年上の部下の場合 ~謙虚に対応し、信頼を築く

「自分のやり方に固執してしまっている」など、年上の部下に対して注意をため込んでしまうケースがあります。イマドキの部下は、価値観を持っているのか理解することで、適切な指導ができるようになります。

■年上の部下の特徴と怒りをため込まないための指導

ア. こだわりやプライドがある

これまでの社会人人生の中で培ってきた指導を受け入れられない方もいらっしゃるかもしれません。このような場合、年下の部下に対してと同意見を押し付けると余計な反発を生んでしまいます。そこで、組織としての計画達成のために、丁寧に説明します。

イ. 自分のやり方に固執してしまう

仕事の手順などについて「これが最善だ」と固執している場合があります。このような場合、やり方そのものを否定せず、目標達成をあらためて認識させたうえで、そちらを優先することを約束してもらいます。

ウ. 「自分には関係ない」という態度をとる

「自分には関係がない」と傍観者のような態度をとる場合があります。経験を見込んで、見を求めたり、後輩指導を依頼するなど、適切な指導を行います。

(6) 指導とハラスメントの違い

指導とパワハラには、明確な境界線がないうえに、OJT 指導者がどういう意図で言ったのかにより、パワハラと指導の判断は関係ありません。「パワハラするつもりではなかった」とは済まされません。パワハラと指導の違いを正しく認識し、客観的に判断できるようになることが重要です。

■指導とパワハラの違い

<指導>	ポイントとなる 4つの意識	<パワハラ>
(1)部下に対し、自らの欠点を自覚させ、併せて長所を気づかせる	○ 育成 ×	(1)好き嫌い、愛さず嫌いなど、個人的な感情が優先されている
(2)事後的なフォローにより、叱責前の状況よりも引き上げるための努力をする	○ 改善 ×	(2)フォローなし。このため改善が見られない場合、再度同じ叱責を無意味に繰り返す
(3)叱責の必要性が明確で、その必要性を部下に理解させる	○ 目的 ×	(3)第三者が見て、叱責の理由が理解できない
(4)人目につく場での叱責は極力避ける	○ 配慮 ×	(4)必要もないのに人前で叱責する

## 4. 講師プロフィール

本業務については、すべて以下の講師にて実施することをご提案いたします。

講師名	
	〇〇〇へ入社。
	福岡CSSセンター配属 電話オペレーターとして入電業務に従事。 福岡RSセンターへ異動後、社内エンジニアへの技術指示を実施、導入教育担当を経て、人材派遣社員教育部門の責任者となる。 福岡教育センター移動後、社内研修講師として九州支社の社員450名を対象としたビジネスマナーの集合教育を行う。
2010年	外資系調査会社のトレーニング・教育部門へ入社。 専任トレーナーとして、コミュニケーションスキルアップコースを担当。 その後、厚生労働省主催の学生向け就職ガイダンス講師として活躍。
2011年	株式会社インソース講師に就任。
■分野	OS・接客研修、コミュニケーション向上研修、クレーム対応研修、アサーティブコミュニケーション研修、プレゼンテーション研修、電話応対基礎研修、スーパーバイザー研修、アウトバウンド研修、ハラスメント防止研修、メンタルヘルス研修、意欲・モチベーション向上研修、他
■出身業界	派遣・教育サービス業界、コールセンター・BF
■職種	コールセンター職(オペレーター)経験あり、コールセンター職(SV)経験あり、人事(採用)経験あり、人事(教育)経験あり、秘書・事務職経験あり
■資格	文部科学省後援秘書検定1級、 文部科学省後援・ビジネス電話実務検定試験『知識A級』 文部科学省後援・ビジネス実務マナー技能検定1級/優秀賞受賞
■コメント	電話オペレーターの経験を通じ、どのような相手に対してもホスピタリティを大切にし、丁寧で思いやりをもった対応が魅力。ビジネスマナーを、もっと身近に感じてもらえるように、高校生から70歳代までの幅広い年代の方々を対象に研修を行う。 平成19年度NTTユーザー協会主催電話対応コンクール福岡大会にて準優勝を獲得。
■実績	総登壇回数 <b>1,374回</b> (内容評価 <b>97.8%</b> 、講師評価 <b>97.6%</b> )

**講師一例です。**

**貴組織に相応しい講師を選定いたします。**

(2025年2月 現在)

**本講師は貴社と同業様で登壇経験およびCS調査の実績があり、収受員の皆様の業務も熟知しております。**  
また、**階層別で統一させることにより、受講者様の習熟度に応じて、研修進行も調整**させていただきます。

## 5. 受託後のスケジュール案

本業務を受託いたしましたら、以下スケジュールにて調整させていただきます。研修内容の企画提案、講師手配、テキスト等配布資料の原稿作成、研修実施、各研修当日の気づき等の報告書作成まで、すべて一貫して行ってまいります。

実施事項	お客さま	弊社窓口			日程目安	
		営業担当	企画担当	講師		
ご発注後の流れ						
1	内容、スケジュール等の打ち合わせ	○	○			6週間前までを想定
2	契約書、業務委託関連書類のやり取り	○	○			上記に並行して適宜
3	事前課題アンケートの実施 (※実施の有無等調整)	○		○		実施20日前に回収
4	研修準備確認書、 研修資料の納品			○		実施14日前まで
5	前日確認 (営業担当からお客様へ日時等の最終確認を行います。同様に講師へも確認します。)	○	○		○	前日
6	研修実施	○			○	
7	研修結果のご報告 講師所感・アンケート結果		○			2週間後～

## ■おわりに～企画提案書の全体概要・骨子

- 同業会社の実績に基づき、**貴社向けの内容・追加項目をご提案**いたします

弊社では、同業様における研修実績が120件ございます。うちCSに関する研修（調査含む）は8割ございます。そのため、貴社業態を熟知したうえで、トレーニング、ケーススタディの実施を承ります。

また、スタッフ研修、リーダー研修には、昨今のトレンド「カスハラ」「指導とハラスメントの違い」を追加項目としてご提案いたします。現場の皆様がお困りであろうことに着目し、少しでも前向きになっていただくことを目指します。

- 各研修に、**トレーニング、ケーススタディを設けることにより、受講者同士のコミュニケーションの活性化を図り、お客さま応対力の向上を促進**します

上述の通り、弊社では豊富な実績がございます。また、年間40,000回の企業研修を実施しておりますので、内容のカスタマイズも積極的に行うことで、より業務の実態に即した研修を実現いたします。

- **演習60%・講義40%の構成**で、実務力の向上が期待できる研修設計です

テキストを文字量多めに作成することにより、講義の時間よりも、ワークの時間を増やします。研修では、講師の体験談から得られた気づき・知見を書き込んだり、グループワークでコミュニケーションを図ったり、トレーニング・ケーススタディを行う時間に充てたりすることを重視しています。

- **講師を統一することにより、階層別研修をより一貫性のあるものにいたします。**  
また、**同業の会社様での登壇実績をもとに、料金収受員の業務実態を熟知したうえで、研修に臨みます**

今回ご提案している講師は、弊社の契約講師のなかでも非常に評判がよく、かつ、同業の会社様での登壇実績がございます。研修は、内容もさることながら、「誰が」言うか、ということもとても重要なポイントです。研修業の第一線でありつづける弊社だからこそ、本件にふさわしい講師をご提案させていただきます。

**研修のプロであるインソースだからこそ、内容・講師ともに充実した研修をご提供いたします。**