

人財育成とは？

次世代を担う、プロアクティブで志の高い、高付加価値人財を育成いたします。成果に直結する具体的なスキルとマインドを少人数でトレーニングするので、楽しく学べ、成長が実感できます。

特徴

行動科学、各種心理学をバックボーンに、各種トレーニングコースを、ご依頼に応じて構築いたします。

テーマ

- ◇ 各種ビジネススキル
対人関係、コミュニケーション、顧客心理、プロジェクトマネジメント、リーダーシップ、
セールススキル、交渉スキル、コンサルティングスキル、ファシリテーションスキル、
コーチング、ロジカルシンキングなど
- ◇ 人的資質の向上
ストレスマネジメント、モチベーションアップ、セルフリーダーシップなど

対象

新人から経営トップまで

実施形態

- ◇ ワークショップ(対象者:18名程度)、コーチング(対象者:1名)、講演
- ◇ 1回の実施から、全社員の育成まで

トレーナー

専門分野ごとに業界トップレベルのコンサルタント、インストラクターが担当いたします。

人財育成 7つのメニュー

マネジメント

経営トップ、経営層、執行役員のコーチング、部長層のコーチング及び少人数でのセッション、プロジェクトマネージャー及びプロジェクトリーダー、各種技術者や店舗管理者のトレーニングなど、部下やチームメンバーの育成、リーダーシップ、ビジョンコンセンサス、ストレス・マネジメントに関するスキル向上のお手伝いをいたします。

コーチング能力向上

1000名以上のリーダーのコーチング能力向上のお手伝いをし、組織変革を実施してきた経験に基づいて、成果を出すコーチングの実際を詳細に伝授いたします。

プロジェクト・マネジメントスキル向上

プロジェクトの生産性向上と、リーダー、メンバー双方の充実感向上に向けて、さまざまな行動科学、心理学のナレッジを活用したトレーニングをいたします。

WIN-WIN リーダーシップ

現在、企業内に混在する3種類の組織構造は、人の意識と密接に関係しており、それぞれに対応したリーダーシップ・スキルがありません。その関係を知り、効果的にリーダーシップが発揮できるようになります。

パーソナリティ・マネジメント

人の意識、心理的側面にフォーカスした、メンバーの心理的エネルギーや充実感が高まるマネジメント方法を通して、成功する組織やチームを作ります。

ソーシャルスタイル・マネジメント

半世紀にわたり世界の優良企業で導入され成果を出してきた、非常に興味深い行動科学の理論に基づいて、チームビルディング、個性に合わせた指導/育成など、人財の有効活用方法を修得します。

FISH! に学ぶ元気な職場の作り方

今、世界でもっともベンチマークされている企業の一つである、米国シアトルにある世界一有名で楽しい魚屋の4つの成功哲学を、自社に導入して活用するコツをご案内いたします。

FISH!STICKS に学ぶ組織活性化マネジメント

世界一有名な魚屋を作り出したマネジメントの3つのKEY。これを使って、自分の組織、チームを輝かせるには?ディスカッションを通して具体的方法を見出します。

カウンセリング・マインド

これからのリーダーの役割として重要な部下、メンバーの心の健康管理。心配な部下、メンバーにどう接するのか、どの段階で医療機関へ行くよう促すべきかなど、リーダーの不安に答えます。

システムエンジニア

お客さまやプロジェクトメンバーとの信頼関係構築、受注前・後のインタビュースキル、会議におけるファシリテーション能力、提案・プレゼンテーション能力、クロージング能力など、プロジェクトの始動から検収までに必要な、対人関係能力のすべてを網羅します。

対人コミュニケーション能力向上

お客さまやプロジェクトチーム内での対人関係構築、要件定義のヒアリング、納得していただける提案、合意形成などに向けた、WIN-WINコミュニケーションの具体的スキルとマインドを修得します。

インタビュー能力向上

受注前に営業担当者に同行してお客さまの潜在ニーズを掘り起こす場合、受注後に要件定義のヒアリングを行う場合など、ケーススタディーやロールプレイを通してインタビューの真髄を体得します。

プレゼンテーション能力向上

業務のさまざまな場面で行われる各種のプレゼンテーションに役立つ、効果的なシナリオ作成能力と、デリバリー能力（立ち居振る舞い、場のコントロールなど）を、ショートプレゼンテーションを通して身につけます。

コンサルティング能力向上

ITコンサルタントおよび現状の仕事をより上流工程から行えるようになりたいSEに向けて、各種対人関係スキル、コンセプチュアルスキルをご案内いたします。

顧客満足度向上

お客さまと長い期間お付き合いするSEの言動は、営業担当者の言動以上にお客さまの満足度に直結します。SEの立場で、何をどうしたら顧客満足度向上に繋がるのかを知り、行動できるようになります。

効果的なネゴシエーション

3つのネゴシエーション・モデルと、モデル別スキルを修得します。また、SEがとりがちな交渉パターンを認識し、場面に分けてすべき工夫をお伝えします。

アサーション

対お客さまや、プロジェクトチーム内で、対立する意見や表現しにくいことを適切に発言しつつ、フェアでWIN-WINの関係を築くスキルを修得します。

ソーシャルスタイルによる対人対応能力向上

お客さま、プロジェクトメンバー、協力会社や関連部署の方々などとのコミュニケーション。苦手意識がなくなる、自分の考えを納得していただきやすくなる、思うように仕事が進められるなどの効果をもたらすソーシャル・スタイル理論を実践的にご案内します。

ロジカル・シンキング

チーム内外で、納得性の高い、効率的、効果的なコミュニケーションをとるために役立つロジカル・シンキングのツールや、聞き手の心理に合わせたコミュニケーション方法を修得します。

カスタマエンジニア

行動科学、各種心理学を背景に、お客さまの個性特性ごとに異なるニーズに合わせて、ファーストコンタクトからクレーム対応まで、現場で遭遇するさまざまな場面での顧客満足向上スキルとマインドを、具体的かつ詳細に修得していただきます。

顧客満足度向上

お客さまの満足、不満足の意味を知り、自分の日頃の言動を変化させます。当たり前のことは間違いなく行い、さらに独自性を加えて、プラスアルファの対応ができるようになります。お客さまの明示のニーズ、無意識のニーズに応えられるようになります。

顧客心理に基づくサービスの向上

お客さまの声にならないニーズ、期待、要求を知る手法を複数ご案内します。それらを知った上でなにをどうするかについて、詳細なアクションプランを考えます。

顧客科学に基づくクレーム対応スキル

クレームの意味、背景を知り、クレームから学ぶ姿勢を身につけます。また、クレームの3パターン別対応スキルを修得し、クレーマーをファンへ変えます。

効果的なネゴシエーション

お客さまのご希望に添えない場合、店舗内で他のお客さまのご迷惑となるお客さまがいる場合、言いにくいことを申し上げなければならぬ場合など、お困りの事例への対応策を行動科学、心理学を背景に、具体的、詳細にアドバイスいたします。

電話対応能力向上

戦略的な電話対応をしていくために、声のトーン、対応の言葉、表現方法などに加え、メラビアンの法則、心理的反映、REBT、相手のニーズを短時間で見極める手法などをご案内いたします。

アサーション

お客さまにけしてNOと言わないのがサービスパーソンなんでしょうか？WIN-WINの関係を築くには、時にはこちらの立場や状況を表現する必要があります。そのような場合に適切に伝えることができるコミュニケーション力と、ものの考え方を修得します。

ソーシャル・スタイルによる顧客満足度向上

人はそれぞれさまざまなニーズを持っています。ある方にとって嬉しいことが、別の方にとってはクレームとなることさえあります。人によって異なる満足のツボを事前に知り、余裕をもって顧客対応ができるようご案内いたします。

セールスエンジニア

提案型営業の基礎から応用まで、体験を通して納得していただきながらスキルアップをはかります。お客様の立場にたつとはどういうことなのか、自分の言動がお客様の心理にどのような影響を与えているのかがわかり、適切な行動がとれるよう確実に変化します。

提案型営業スキル向上

お客様の心理を分析し、それに沿ってコミュニケーションを進める提案型営業を、その成り立ちからご案内いたします。各プロセスでは詳細なスキルをロールプレイを通して修得します。

信頼関係構築能力向上

対人関係で最も工夫が必要な場面の一つが、初対面の方と話ができる関係をつくることです。セールスパーソンが、なるべく短い時間でお客さまと信頼関係を築くスキルをロールプレイを通して体得します。

インタビュー能力向上

お客様の考え、意見、希望を引き出すことはもとより、お客様自身も明確に意識していない潜在ニーズをなるべく短時間で効率的に把握するためのコミュニケーション・スキルをご案内します。

プレゼンテーション能力向上

セールス・プレゼンテーションは、単に上手なだけでは十分ではありません。人がなぜ物を買うのかというところからシナリオを組み立て、それをお客さまに合わせてデリバリーしていくときのポイントを、ショートプレゼンテーションを実践しながら学びます。

クロージング・スキル向上

最近の若手セールスパーソンが、特にスキル不足なのがクロージングです。これはスキルトレーニングと、ものの考え方を変化させることで、比較的短時間で向上します。

顧客満足度向上

お客様がセールスパーソンに求めているものとは何でしょうか？ベースとなる基本サービス、プラスアルファの付加サービス、対人対応面での工夫、お客様心理に合わせた表現など、顧客満足度を上げる複数のポイントを実践的にご案内します。

ネゴシエーション能力向上

ネゴシエーションの3パターンと、それぞれのパターンで有効なスキルをご案内します。またネゴシエーションをWIN-WINかつ効果的に行うには、マインドセットが重要です。そこを精神論ではなく心理学の理論を使ってトレーニングします。

コンサルティング能力向上

最近のお客さまがセールスパーソンに求めるもの、それは自分たちのビジネスに何が必要なのかということと一緒に考えるコンサルタントとしての役割です。それを実現するコミュニケーション・スキルを修得します。

アサーション

お客様のご要望に添えない場合や、納得していただきにくいことを言う場合、表現方法を知らないと言うべきことを言わずに過したり、反対に強すぎる表現となって関係を壊すことになりかねません。そうならないように、アサーティブな表現方法を身につけます。

ソーシャル・スタイルによる営業能力向上

お客様の話し方、身のこなし方から、営業活動に役立つ重要なメッセージやニーズが読み取れるのがソーシャル・スタイル理論です。これを知ると、今まで苦手だったお客様へのアプローチもわかり、対人関係に大きな改善が見られます。

接客担当者

IT技術者をはじめとするさまざまな分野の技術者や医師など、専門性を有しつつお客さまに接する方々のマインド設定とスキル向上、詳細なアクションプランを、実際の仕事の局面に合わせてラーニングします。接客業の皆さまには、基礎からハイパフォーマーの行動分析まで広くお手伝いいたします。

お客さま心理の理解

各種心理学、行動科学のナレッジや調査結果をもとに、事案に即したお客さま心理を解説いたします。また接客担当者側の言動がお客さま心理にどのような影響を与えるかについてもご理解いただけます。

人の動きと接客力向上

日本の接客現場で見られる人の動きに関する20年にわたる観察をもとに、売り上げや顧客満足向上につながる動きを体得します。

医療従事者のための接客

病院、医院をはじめとする医療分野における接客には、細心の工夫が必要です。医師、医療事務担当者、各種技術者に求められるコミュニケーション・スキルや、接客のポイントを具体的にご案内し、顧客満足度向上を実現します。

専門技術者のための接客

IT技術者、各種専門職の方などを対象に、業種の独自性、特殊性を考慮して、コミュニケーション力、接客力向上の実践的トレーニングをいたします。

店舗管理者のためのコーチング

フランチャイズ店の店長、店舗管理者が、店舗のメンバーを指導、育成していくために必要なスキルとマインドを、ロールプレイを通して修得します。

接客基本

接客用語、接客マナー、人的サービスの基本など、接客担当者に必要なベーシック・スキルを、資格保有者をご案内いたします。

電話対応

会社の顔を形成する電話応対を、発声、表現のトレーニングから、マニュアル作成まで、プロをご指導いたします。

話し方、聞き方、処遇の言葉遣い

接客力をあげる話し方、聴き方、接遇基本用語・表現などを、場面に応じて具体的にご案内し、ロールプレイで身につけていただけます。

感動を与える接客

お客さまに感動を与えた接客事例や、業界有数のサービスパーソンの実例から、「満足」を上回る接客を考えます。

組織の課題に合わせて調査項目、調査方法、調査対象をカスタマイズして実施いたします。詳細はお問い合わせください。

- ◇ ハイパフォーマーの行動分析
- ◇ 顧客満足度調査
- ◇ サービス力調査
- ◇ 競合店対策のための調査
- ◇ ミステリーショッピング
- ◇ 接客マニュアル作成

ビジネス全般

皆が気持ちよく力を発揮でき、生産性と充実感の高い組織をつくるのに役立つ、対人 関係スキル、ビジネススキルを、カスタマイズしてご提供いたします。また、新しい 時代にシフトしていくための斬新なスキル群も、研究・開発してご提供しております。

FISH! Catch the Energy. Release the Potential.

米国シアトルに出現した世界一元気な魚屋さん。ここで実践されている4つの哲学は、人財の活性化、充実感と生産性の向上を目指す世界の優良企業、病院、軍隊などさまざまな組織に、力強いインパクトとソリューションを与えています。この魔法の成功哲学を、御社に導入するシステムをご案内いたします。

FISH! STICKS Keeping the Vision Alive.

お客さまもほとんどなく、店長は怒ってばかりの魚屋が、自分たちの力で世界一有名に変身したミラクル・ストーリー。この成功の牽引力となった3つの手法を活用して、自分の組織、チーム、自分自身に同じような奇跡を引き起こす方法を考えます。

PCM 理論によるパーソナリティ分析

米国の行動科学者 ケーラー教授が提唱する「プロセス・コミュニケーション・モデル」。人の認知と心理的欲求にフォーカスした6つのパーソナリティの組み合わせで個性を考えるこのモデルは、さまざまな課題解決への適応が可能です。

ストレス・マネジメント

自分でできるストレス・マネジメントの方法を、ものの考え方、感情のコントロール、生活管理、デトックスなど多方面からご案内します。

セルフ・リーダーシップ

自律的人財の育成、プロアクティブな組織風土の形成にかかせないのが、セルフ・リーダーシップです。組織の現状と目標をヒアリングした上で、御社にもっとも効果的なスキルを抽出してご案内します。

効果的な報告・連絡・相談

報告・連絡・相談は、ベーシックなスキルでありながら、新人から経営幹部まで、幅広い層でスキルアップする可能性があります。組織全体で効果的な報告・連絡・相談が行われるようになると、社員のモチベーションやチームの生産性が向上し、組織風土にも変化が起こります。

時間管理

時間管理を成功させる鍵はスキルよりマインドにあると言われる。時間管理に望ましくない影響を及ぼす心理的傾向や思考のクセを知り、それを変化させる手法を学びます。

効果的な会議の行い方

会議に割かれる時間が長すぎる、会議に出てもなにも決まらず消耗する、発言する人が決まって全員の意見が反映されないなど、会議をめぐる問題点を解決するための方法を、会議の準備段階、会議中、会議後のプロセスごとにご案内します。

ファシリテーション・スキル

会議や集合研修などを運営していく上で必要となるファシリテーション・スキル。意見の出やすい場をつくる、皆の意見を引き出す、対立意見の議論が効果的に行われるようマネジメントする、時間のコントロールをする、時間内にゴールに到達するなど、各種のスキルをご案内いたします。

PMD 法 (パーパス メジャーリング ダイアグラム)

会議において全員の意見を15分ですべて収集し、続く約30分で、アクション・プランまで作成することができる手法。自衛隊内で実践され大きな成果を出した、日本独自の手法です。

セルフ キュア

今、組織の活力を支えているのは、個々の社員の元気さです。一人一人が、日常、自分で元気のメンテナンスができるように、心理学的観点からブレイクダウンしたさまざまな手法、スキルを、ケーススタディーをおり混ぜながら修得します。

自己革新

通常のスキルトレーニングとはちがひ、紙やペンから離れて、自分たちを知り、可能性を探ります。教えるのではなく、参加者自身が気づくことができるように運営いたします。

自分取扱説明書

トレーナーの案内に従って、自分自身の取扱説明書を作成し、それをもとにディスカッションしながら進めます。自分を知る、メンバーを知ることを通して、チーム力を向上させる、今後の成長課題がわかる、などの効果があります。文部科学省で研究が重ねられた手法です。

物語力

コミュニケーション力の中でも、もっとも高度な能力の1つである物語力。この力を身につけると、他者の考え、行動に多大なインパクトを与えることができます。物語作成のプロセス、各プロセスに盛り込む要素を明確にすることで、短時間で修得することができます。

オリジナルコース作成&インストラクタ養成

組織の人的課題を抽出し、その解決に役立つトレーニング・コースを作成いたします。また、トレーニングはインストラクタ次第で効果がまったく違います。人と組織に変化を引き起こす高付加価値インストラクタを養成いたします。

新人

組織のコアコンピタンスの強化や課題解決に必要なヒューマンスキルを抽出して、トレーニングコースを作成・実施いたします。ビジネスマナーやビジネス基本をテーマとする場合も、その組織に最適なアレンジをしてお案内します。新人の力で組織風土に影響を与えることも可能です。

- ◇ ビジネスマナー
- ◇ ビジネス文書
- ◇ ビジネス基礎
- ◇ コミュニケーション基礎
- ◇ 対人対応基礎
- ◇ インタビュー基礎
- ◇ コンサルティング基礎
- ◇ 接遇基礎
- ◇ 効果的な報・連・相
- ◇ 時間管理

組織のニーズに合わせてカスタマイズいたします。
内容によっては、10 クラス以上の同時開催も可能です。
詳細はお問い合わせください。