

## クレーム対応の心構えとその対応 I

業界問わず、最前線で業務を遂行している従業員はクレームやカスタマーハラスメントに出会う確率が非常に高くなっている。その対応は個人の資質に頼ってしまいがちです。しかし、個人の力や能力だけでは解決できないような、ハードクレームまたは明らかカスタマーハラスメントと言われる暴言に傷つきメンタルダウンや離職を考える従業員も多くなっています。このプログラムではクレームとハラスメント行為を適切に識別し、適切な考え方と冷静かつ効果的に対処する方法をお伝えします。

	内 容
昨今のクレームの傾向とその種類	<ul style="list-style-type: none"> <li>・純粋なクレームは企業の品質向上に役に立つ</li> <li>・クレームは個人攻撃ではない 傷つけられてはいけない</li> </ul>
クレームは聴くことからスタート	<ul style="list-style-type: none"> <li>・「3つの聞く」聞いて分析「客観的ニーズ」と「感情ニーズ」</li> <li>・クレーム時の話しの分量 スタートは1:9</li> <li>・相槌、共感・「か」と「ね」の違い&amp;謝罪のタイミング</li> <li>・こじらせないために謝ってしまえば済むことは「謝る」</li> </ul>
クレーム対応でやってはいけない	<ul style="list-style-type: none"> <li>・言ってはいけない言葉</li> <li>・やってはいけないこの対応</li> </ul>
タイプ別クレーム対応	<ul style="list-style-type: none"> <li>・CRYタイプ・ロジカルタイプ</li> <li>・エンドレスタイプ・回顧タイプ</li> </ul>
カスハラ&生業タイプ	<ul style="list-style-type: none"> <li>・「危機管理」にモードチェンジ 会社対応</li> <li>・積極的放置のススメ 謝罪言葉のレパートリー</li> </ul>



代表 西川 由喜

### 「伝わる表現」で「伝える研修」会社

〒530-0001 大阪市北区梅田1丁目11-4-1000番  
 大阪駅前第4ビル 10階 TEL 06-6136-5361 FAX 06-6131-6199  
 e-Mail [winth@kcn.jp](mailto:winth@kcn.jp) Mobil 090-1245-2575

## クレーム対応の心構えとその対応II カスタマーハラスメント その対策と心構え

### 「カスタマーハラスメント研修で学ぶ、正しいクレーム対応の新常識」

クレームとカスタマーハラスメント（カスハラ）は全く異なるものです。悪意を持ったカスタマーハラスメントに対して従来のクレーム対応を適用するだけでは解決に至りません。しかし、その一方で、正当なご要望をお持ちのお客様のクレームまでをカスハラと決めつけてしまい、誠実に耳を傾けず適切な対応を怠れば、顧客対応の品質が低下し、ひいては会社の信頼を損ねる結果となりかねません。

では、どこからがカスハラで、どこまでが正当なクレームなのでしょう？また、カスハラに遭遇した場合にはどのように対応すればよいのでしょうか？

この研修では、正当なご要望をしっかりと受け止めながら、悪意あるカスハラには冷静かつ適切に対応するスキルを学びます。適切な対応を身につけることで、正当なご要望をお持ちのお客様との信頼関係を維持しながら、自分自身や会社を守る方法を知ることができます。

	内 容
モンスタークレマーの種類	・高額な賠償/不正な返品返金/不当な慰謝料迷惑料/解雇湯要求・土下座/謝罪や詫び状の要求etc・・・
カスハラはカスハラが目的	・カスハラ？クレーム？その見分け方 ・クレームが目的のクレームに対しての対処
カスハラ・クレーム対応でやってはいけないこと	・言うてはいけない言葉 ・やってはいけないこの対応 ・この言葉でカスハラを煽ってしまう一言
カスハラ対策	・カスハラモード 心構えとその準備 ・丁寧な言葉遣いとオウム返しと沈黙 ・理不尽な要求には沈黙と記録 ・時間稼ぎとその場しのぎの方法 ・チームでできる対策
カスハラ & 生業タイプ	・「危機管理」にモードチェンジ 会社対応 ・積極的放置のススメ ・カスハラに対しての法的取り組みの現状



代表 西川 由喜

### 「伝わる表現」で「伝える研修」会社

〒530-0001 大阪市北区梅田1丁目11-4-1000番  
大阪駅前第4ビル 10階 TEL 06-6136-5361 FAX 06-6131-6199  
e-Mail [winth@kcn.jp](mailto:winth@kcn.jp) Mobil 090-1245-2575

# 現場の危険を察知する 脳の上手な使い方



WIOOTH

KYミーティング・安全確認・安全会議・ヒヤリハット事例研究・  
・・・ひょっとして惰性でやっていませんか？

どのような現場においても安全を目指すための工夫はありますが、ただ単に注意喚起するだけの繰り返しでは各々の受け止め方の温度差は否めません。目指すは事故ゼロの「安全な現場」そのためのキーワードは「脳の機能」です。脳の機能を知る事で簡単に「危険予知フィルター」を向上することができます。今までの会議の進め方に少し工夫を加えるだけで安全を考える全ての人に有効で自然に安全意識が高まる方法をお伝え致します。

## 項 目

### 1.脳の特性を知る

①脳は焦点化する②脳は空白を嫌う③脳は快・不快

### 2.脳の特性を活かした「安全」を追求

①焦点化させる

日々の作業「非致命的ミス」の扱い方  
「焦点化するもの」が変わると危険が変わる

②ハインリッヒの法則 非致命的ミスの捉え方

「非致命的ミス」脳へのインプット法

③快を求め不快を避ける脳

「非致命的ミス」捉え方は人それぞれ

### 3.それぞれの脳のフィルターを統一する

安全会議・KYミーティングでやること、できること  
脳の特性を活かした言葉選びと考え方のサイクル創り

### 4.日々できる有効的な危険回避脳の創り方

「焦点化」&「空白」を創る癖付け

間違った指導は「隠ぺい」「改ざん」「萎縮」

「他責」「プレッシャー」「モチベーション低下」の根源

チームワークで取り組む安全意識



代表 西川 由喜

〒530-0001

大阪市北区梅田1丁目11-4-1000番 大阪駅前第4ビル

TEL 06-6136-5361 FAX 06-6131-6199

e-Mail [winth@kcn.jp](mailto:winth@kcn.jp) Mobil 090-1245-2575

URL : <http://www.winth.biz/info.html>



ウィンズHP

# 若手部下指導のための講演 ～ 新時代のチームワークづくり ～ 『イマドキ世代とのコミュニケーション術』



部下を指導する立場にある管理職の皆様は、世の中のさまざまな価値観がこれまでにないスピード多様化する中で、とりわけ、Z世代（24歳ぐらいまで）、ミレニアル世代（25～34歳ぐらいまで）など「イマドキ世代」とのコミュニケーションに悩んでいらっしゃいませんか？

そこで、この講演では部下を持つ管理職の皆様は、「イマドキ世代」の育成によってチーム力を最大化するマネジメント手法をお伝えいたします。

経営の目的は、継続した利益の創出（拡大・再生産）を通じて社会に貢献すること、すなわち、顧客起点で『あるべき姿』を再構築し続け、お客さまが期待する以上の価値をご提供し、その結果として、お客さまに自社を選んでいただくことです。

そして、経営の目的は、経営環境がどのように変わろうとも普遍であり、経営を支えるのは、いつの時代も一人ひとりの社員であり、企業の近未来を考えれば「イマドキ世代」が『我が社の担い手』となり、また、「イマドキ世代」が『我が社の顧客（次代の消費者）』になって行くのです。

管理職の皆様には、この講演を通じて、「イマドキ世代」の発揮能力を高めるコミュニケーションスキルを学んでいただき、チーム力を最大化して新たな市場を開拓し、会社を進化させていただきたいと思えます。

項目	内容
変化の時代と「あるべきリーダー」像	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ Z世代、ミレニアル世代の特徴とその背景</li> <li>・ 日本の未来と我が社を担う「最近の若いもん」</li> <li>・ 「私の世代はこれで成長した」では潰れる「金の卵」たち</li> </ul>
その価値基準、あり得ない？ いいえ、あり得ます！！	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ そもそもモチベーションのありようが違うのだ！</li> <li>・ あなたは今日、仕事以外の会話をしましたか？</li> </ul>
これからの新常識 テレワーク環境のマネジメント	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ あなたの「カメラ映り」、損していませんか？</li> <li>・ やっていませんか？ 3つ以上該当すればアウト！</li> <li>・ テレワークマネジメント</li> <li>・ テレワークでも「報連相」がしたくなる環境作り</li> </ul>
時代・環境が変わっても 変わらないもの	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 人には「心の声」を察知する能力がある</li> <li>・ 「心を込める」はパワーになる</li> </ul>



研修会社 ウィンズ  
代表 西川 由喜

西川由喜 資格 ▼DiSC®コンサルタント▼CS実務教育インストラクター(CSスペシャリスト検定)▼秘書検定1級▼交流分析士インストラクター▼ビジネスマナー検定1級▼話しことば検定1級▼キャリアトランプ®ファシリテーター▼NLPプラクティショナー資格▼ライフデザインアドバイザー資格▼ダイバーシティコミュニケーションインストラクター▼日本ユニバーサルマナー検定2級

## 研修会社 ウィンズ

〒530-0001 大阪市北区梅田1丁目11-4-1000番 大阪駅前第4ビル10階  
TEL : 06-6136-5361 FAX : 06-6131-6199  
e-Mail : winth@kcn.jp HP <http://www.winth.biz/>



WIOOTH

# 職場・家庭で脳差の理解で コミュニケーションUP

男性脳型と女性脳型 互いの中に橋のない流れの早い  
深い河がある、渡れない？  
いいえ、このセミナーを聴けば渡れます！

国土交通省はこれから女性雇用の倍増を目指しておりロールモデルとなる女性所長・副所長級の女性リーダーの育成のための取り組みをスタートさせました。その実現にはもちろん職場環境の改善や育成計画は必要不可欠ですが、今、注目されているのが、性差によるコミュニケーションギャップ。男性能型女性脳型差を知りその特性を知ることによって歩みよることができます。男性・女性に限らず環境によって優先的に感じる領域が違います。部下、同僚、上司又は家庭、どのような場面でも活用できる目から鱗の教養となります。アルアルネタ満載の講演です

## プログラム内容

脳の感性の領域での出来事「無意識のとっさの快・不快」は  
脳の特性により違いがある

男性脳型・女性脳型 同じ場所でも同じものを見ていない  
女性脳型の勘は侮るなかれ!あなたの嘘は見抜かれている

そもそもコミュニケーションスタイルが違うアレコレ...

なぜ、そこで泣く？

なぜ、その一言が言えない？

なぜ、そんなに話が長いのか？結論は？

良いと思ったのになぜ喜んでもらえないのか？

なぜ、そんな昔の話を蒸し返す？

こんな対応で火に油・・・良かれと思っていることが裏目に出るケース

脳差 共生するからこそ意味がある 強い組織の創り方

講演60分～90分



代表 西川 由喜

〒530-0001

大阪市北区梅田1丁目11-4-1000番 大阪駅前第4ビル

TEL 06-6136-5361 FAX 06-6131-6199

e-Mail [winth@kcn.jp](mailto:winth@kcn.jp) Mobil 090-1245-2575

URL : <http://www.winth.biz/info.html>



ウィンズHP

# 元請け・下請け・監督・職長安全のためにできる理解 「十人十色のコミュニケーション」

講演60分～90分

さまざまな職種、立場、ジェネレーションの違う人が集まって一つの現場を仕上げる建設業。しかし、スムーズな進捗の現場とトラブル続きの現場が存在します。その大きな違いはチームワーク・円滑なコミュニケーションです。スムーズな工事、高品質な仕上がりと安全を目指すなら円滑なコミュニケーションのための理解が必要です。「なぜなんだ！」と責めたり後悔したりする前に、十人十色(じゅうにんという)コミュニケーションを理解することで、自分の偏りを理解し相手を許せることができるようになります。ギスギスした人間関係の解決策が見つかるかも知れません。現場でのほんの少しの気遣いやそのひと言で防ぐことができる安全対策のためのコミュニケーション術をお伝えします。

## 項目

### 1. これからの時代のキーワードは「チームの力」

- ・ 多種多様な能力と技術力の集まった一つのチーム『現場』
- ・ 無事故でスムーズな工事に必要なことはコミュニケーション

### 2. 良い人間関係の第一歩は自己理解

- ・ 接し方の基礎、自分の「当たり前」は三歳で決まっている
- ・ 誰もが十分に『偏っている』自分を理解する

### 3. 誰の心の中にも存在している厄介で愛おしい5つの人格

- ・ 解った！長所は短所の根源なのだ
- ・ 相手に感じる「どうして？」の道理と理屈はこの違いから

### 4. コミュニケーションの結果とは・・・

- ・ 「そんなつもりはなかった」では済まされない  
「どのように伝わったか」がコミュニケーションの結果
- ・ 決めるのは受け手の価値観「傷つく・怒る・やる気になる・落ち込む」

### 5. 触発する5つの人格の関係性

- ・ 隠蔽・無気力・反抗心・恨み・虚しさを誘発する間違っただ指導とは・・・

### 6. コミュニケーションは双方の歩み寄り

- ・ チームワークは品質と安全のパスポート まずはこちらからの歩み寄り



〒530-0001

大阪市北区梅田1丁目11-4-1000番

大阪駅前第4ビル 10階

TEL 06-6136-5361

FAX 06-6131-6199

e-Mail

[winth@kcn.jp](mailto:winth@kcn.jp)

Mobil

090-1245-2575

HP

<http://www.winth.biz/>



ウィンズHP



アンガーマネジメント

## 『怒り感情の扱い方』

その「怒り」ちょっと待って!!

ささいなことで「イライラ」しかつとなっていいたいことを言ったそのときはスッキリした、しかし、後から『しまった!』と後悔しても、想像以上に険悪なムードに。逆に怒りを抑え我慢し、言うべきことも言わず、聞き流してしまった後、結果振り回され、良いように扱われます怒りが増幅しイライラが募る・・・といった経験を持つ人もいないではないでしょうか。

「怒り」は大切な感情です。ただ我慢して「いい人」になる必要はなく「言うべきことは言う」そして良い関係を創ることなのです。その表現の方法一つで正しい怒りは正しく伝わります。それは円滑な人間関係を保つために欠かせない取り組みだといえます。

項目	内容
怒りの感情、その出どころは？	感情の中でも強い「怒り」 「怒り」が言動力になることも 正しく健康的な「怒り」は人を成長させる 怒りバロメーターチェック✓
相手の「当たり前」 私の「当たり前」の違い	違い≠間違い「～すべき・常識・普通」 許せない感情の向こう側はどんな感情？ 一次感情と二次感情を書き出すと・・・
アンガーマネジメントのススメ	今からできる 怒りマネジメントの基本的なステップ 「衝動」のコントロール 「思考」のコントロール 「行動」のコントロール
自分にも他人にも ご機嫌な私になる方法	わかり合うには必要な「怒り」 正しく「怒る」人は必要不可欠

## ◆資格◆

DiSC®コンサルタント・CS実務教育インストラクター（CSスペシャリスト検定）・秘書検定1級・交流分析士インストラクター・ビジネスマナー検定1級・話しことば検定1級・キャリアアンプ®ファシリテータ・NLPプラクティショナー資格・ライフデザインアドバイザー資格・ダイバシティコミュニケーションインストラクター・日本ユニバーサルマナー検定2級



代表 西川 由喜

〒530-0001

大阪市北区梅田1丁目11-4-1000番 大阪駅前第4ビル

TEL 06-6136-5361 FAX 06-6131-6199

e-Mail [winth@kcn.jp](mailto:winth@kcn.jp) Mobil 090-1245-2575URL : <http://www.winth.biz/info.html>

ウィンズHP

# 建設業向け 現場マナー基本研修 Part 1

～建築現場にかかわる全ての人のマナーアップ～

60分～90分

建築現場の技術者の皆さんは技術力はあるものの、お客様に解る様に表現することが苦手。しかしながら、今の時代技術力はあるものが当然、これからは現場職人の皆さまにも基本的なマナーを期待される時代です。値引きやサービス・提案力だけでは同業他社との差別化はできません。一つの現場に関わる全ての人の印象がその会社のブランドとなります。そこで、何をどのように表現すべきなのかを解りやすく、具体的に、現場で起こる事例を題材にし、すべきこと、してはいけないことをお伝え致します。すぐにできるマナーUPのテクニックを聴くだけでなく楽しくトレーニングし体感し覚えて頂きます。

## 実施内容

### 1. マナー研修の意味と意義

- ・現場マナーの「凡事」とは？技術以外でも凡事徹底を心がける
- ・お客様の価値観の相違でクレームに変わる 顧客満足～顧客感動へ

### 2. 選ばれる会社になるためにできる事

- ・第一印象で損する人(会社)得する人(会社)

印象UPトレーニング 顔の表情 笑顔の効果

- ・第一印象 挨拶の重要性

挨拶トレーニング 基本の挨拶を知ろう

- ・第一印象 身だしなみ

工事マンの身だしなみポイントを知ろう

### 3. 第二印象 信頼・安心につなげるコミュニケーション「言葉使い」

- ・印象UPの言葉がけ これと同業他社と差がつくプラスαの言葉がけ

朝・工事内容説明・車両駐車スペース確認・現場を離れる時・終了時

- ・言いにくい事も上手く伝わる魔法の言葉 「クッション言葉」で印象UP

クッション言葉のレパートリーを増やそう (ワーク)



〒530-0001

大阪市北区梅田1丁目11-4-1000番 大阪駅前第4ビル

TEL 06-6136-5361 FAX 06-6131-6199

e-Mail [winth@kcn.jp](mailto:winth@kcn.jp) Mobil 090-1245-2575

URL : <http://www.winth.biz/info.html>



ウインズHP

# 建設業向け 現場マナー研修 Part II

現場関係者とお客さまの良好なコミュニケーション～ 60分～90分

知るべき現場での一般的なマナー Part1のショートVerを含めた講座です。具体的にお客様とのコミュニケーションの中で、表現の違いや言葉選びでクレームには発展せず逆に感謝されたり、この一言を付け加えるだけで「他社とは違う」と思わせる言い回しがあります。普段の言い方にプラスするだけで簡単に印象が変わること、少しの気配りでクレームにならないことなど一緒に考えて頂きながら身に付ける参加型講演です。明日から使える攻めのマナーです。

## 実施内容

### 1. マナー研修の意味と意義

- ・なぜ、今、現場のマナーが必要なのか理解する
- ・当たり前、凡事が徹底できるともたらされるものを知る
- ・なぜ、選んでいただけたのか、お客様の思いと価値を知る
- ・「貴方は見られています。」現場のその印象がその会社のブランドとなる

### 2. 前回のマナー研修の確認とフォローアップ

- ・第一印象の決まるしぐさを再確認
- ・挨拶一つで印象が左右される 挨拶のポイントを再確認 (プラスαの言葉がけ)
- ・身だしなみのポイントは？商談の際の身だしなみチェック

### 3. マナーを安心と信頼につなげコミュニケーションに活かす

- ・これって印象Up? 印象Down? (ワーク)
  - ①時間通り到着できなかった時にどう言う？
  - ②昨日の他社の工事でクレームを言われた時、どう答える？
  - ③地域のお客様のリフォームの情報を別のお客様に教えていいの？
  - ④現場で施主様に注意を促す時のお声がけはどうする？

### 4. 施主様及び近隣クレーム事例集

- ・こんな事していませんか？ 事例紹介

### 5. 持ち帰り宣言(グループワーク)

- ・本日の学びを現場で活かすために



WICOTH

講演60分～90分

# 時代は過渡期 変化をチャンスに変えるビジネスの力

## 逆境こそ、企業の真価が問われる時

新型コロナウイルスの影響を受け、人々、企業、そして社会全体が、これまでの価値観や仕事のあり方、さらにはライフスタイルに至るまで、強制的ともいえる変化を経験しました。この変化の波の中で、私たちビジネスパーソンは、これをどのように捉えるべきでしょうか？

単なる「一過性の危機」としてやり過ごすのか、それとも「進化へのチャンス」として新たな可能性を見出すのか。この問いの答えが、これからの時代における私たちの立ち位置を決定づけます。

もしも、この大きな変化を誰も止められないのであれば、私たちが取るべき行動は明確です。それは、「逆境を飛躍のチャンス」として捉えること。時代の転換点を新たな可能性の引き金とし、既存の枠を超えてこれまでとは異なる視点でビジネスを再構築するのです。未曾有の変化に直面している今こそ、予期せず訪れた「千載一遇のチャンス」を活かす時です。この機会を捉え、未来に向けて大胆に行動する企業こそが、次の時代をリードする存在となるでしょう。

## 項目

### コロナ禍がもたらす変化

- ✓with/afterコロナがもたらしたもの
- ✓今一人ひとりの「今本当に大切なもの」価値観の変化
- ✓日本が直面している課題を知る

### 手本は幕末の大転換期、答えは竜馬に聴け?!

- ✓幕末なみのパラダイムシフト?!
  - ・規範や価値観・目指すべきゴールが変わる
  - ・社会の古いパラダイムの中にいた存在の多くが淘汰される
- ✓組織も自分もアップデートしよう
  - ・「問題解決できない〇〇は消滅」の現実

### パラダイムシフト見方を変えると価値が変わる

- ✓理想と現実の洗い出し
  - ・「〇〇が〇〇となればこんなに〇〇になる」
  - ・見る角度 「自分の内側」「自分の外側」
- 「See Do Get」の法則
  - エジソンに学ぶ『1+1=1』思考
  - 「しょうがない」は本当に「しょうがない？」検証

### 自分の中にある自分が信じる「正しい道理や道筋」を持つ



〒530-0001

大阪市北区梅田1丁目11-4-1000番 大阪駅前第4ビル

TEL 06-6136-5361 FAX 06-6131-6199

e-Mail [winth@kcn.jp](mailto:winth@kcn.jp) Mobil 090-1245-2575URL : <http://www.winth.biz/info.html>

ウインズHP



# 心を動かす、人を動かす、仕事を動かす 「プレゼンテーション上達の鉄則」

講演60分～90分

同じ内容のことを言っているのに、伝わる人・伝わらない人、売れる人・売れない人、納得できる人・納得できない人がいます。**それは、「伝え方の違い」が原因かも知れません。**

## 本日のテーマは『プレゼンテーション』

しかし、大勢の前で話すことだけがプレゼンではなく、売りたい商品や伝えたい気持ちを、実物や資料を駆使して説明するのもプレゼンです。また、採用面接や恋人へのプロポーズなどもプレゼンの一つです。

つまり、自分の人柄や能力を相手に伝えること、自分の愛情の深さや思い伝えること、そして、相手の心を動かし、自分が期待する行動を相手に促すことがプレゼンテーションなのです。

本研修を通じて、プレゼンカにさらに磨きをかけていただき、それをお仕事に活かしていただければ幸いです。

### 項目

### 内容

- |                   |  |
|-------------------|--|
| 1. 「伝える」とはということか  | (1) 「伝わる」とはということか？<br>(2) 伝えるために必要な要素とは  |
| 2. 「伝えるべき内容」を整理する | (1) 誰に対して → ターゲットは？<br>(2) ゴールは → どうなって欲しい？<br>(3) そのためのプロセス → 情報を整理する<br>(4) 伝える技術 → 表現力を磨く         |
| 3. 高いエネルギーを身に付ける  | (1) 姿勢を整える<br>(2) 声を鍛える<br>(3) 見た目を整える<br>(4) 濃度・スピード・分量<br>(5) 表現力の磨き方<br>(6) 【ワーク】「1分間プレゼン」に挑戦しよう！ |

### ◆資格◆

DISC®コンサルタント、CS実務教育インストラクター（CSスペシャリスト検定）、秘書検定1級、交流分析士インストラクター、ビジネスマナー検定1級、話しことば検定1級、キャリアランプ®ファシリテーター、NLPプラクティショナー資格、ライフデザインアドバイザー資格、ダイバーシティコミュニケーションインストラクター、日本ユニバーサルマナー検定2級



研修会社 ウィンズ  
代表 西川 由喜

〒530-0001

大阪市北区梅田1丁目11-4-1000番 大阪駅前第4ビル

TEL 06-6136-5361 FAX 06-6131-6199

e-Mail [winth@kcn.jp](mailto:winth@kcn.jp) Mobil 090-1245-2575

URL : <http://www.winth.biz/info.html>



ウィンズHP

もし、あなたご自身で自分は「口下手」「人見知り」だと思っても、『雑談』はビジネスを円滑に進めたり、取引先との関係構築に必要不可欠なものです。

取引先訪問時、着座したとたんに関心に入っていますか？ クライアントの趣味や家族の話題にどう反応していますか？ 上司や同僚、あるいは同業者がクライアントと楽しそうに話しているのに自分は・・・などと思いついたことはありませんか？

**本日のテーマ『雑談力UP』は、「肩のこらないコミュニケーション」すなわち「人間関係円滑化の潤滑油」として、明日から簡単にできる『聞き方から始める雑談テクニック』です。**

まずは、雑談が苦手な方も「I'm OK」からスタートです。

## 研修カリキュラムの概要

### 1. 雑談の重要性

- (1) 誰もが持つ欲求 (2) 関係構築のための雑談力 (3) 雑談の目的と『目的別 5つの雑談』
- (4) 雑談力を高めるための心構え

### 2. 雑談の基本

- (1) 雑談スターターは自分から
  - ・でも、何を話せば・・・
  - ・魔法の暗号『キドニタテカケシ衣食住』
  - ・「話し上手」になる必要はない、「聞き上手」になろう！
  - ・『あいづちバリエーション』を増やす
- (2) 相手の話を「聞く」ためには「訊く」こと
  - ・良い質問の要点は？
  - ・相手が気持ちよく話せるための質問法
- (3) 深く知るための質問技術
  - ・D質問
  - ・クローズドクエスチョンとオープンクエスチョン
  - ・バックトラック（オウム返し）

### 3. 雑談ワーク

- (1) 「つかみ」に悩んだら『魔法の暗号』で
- ・連想ゲームのように話を進める

### 4. まとめ

- (1) やってはいけないアレコレ (2) ネームコーリング (3) ビジネスパーソンの＜目指す姿＞
- (4) 人の心を動かせるのは、人の心だけ



研修会社 ウィンズ  
代表 西川 由喜

#### ◆資格◆

DiSC®コンサルタント、CS実務教育インストラクター（CSスペシャリスト検定）、秘書検定1級、交流分析士インストラクター、ビジネスマナー検定1級、話しことば検定1級、キャリアアンプ®ファシリテーター、NLPプラクティショナー資格、ライフデザインアドバイザー資格、ダイバーシティコミュニケーションインストラクター、日本ユニバーサルマナー検定2級

〒530-0001

大阪市北区梅田1丁目11-4-1000番 大阪駅前第4ビル

TEL 06-6136-5361 FAX 06-6131-6199

e-Mail [winth@kcn.jp](mailto:winth@kcn.jp) Mobil 090-1245-2575

URL : <http://www.winth.biz/info.html>



ウィンズHP



WINTH

# 『ほめ慣れのススメ

## 不機嫌な職場からの脱却』

40代以下の人は褒められることで仕事の効率が30%上昇するほどモチベーション40が上がると言われています。しかし、褒める行為は年齢とともに苦手な人が増えていきます。簡単褒めるテクニックを身に付け職場と現場の安全と効率のためにもコミュニケーションの活性化を目指しましょう。現場でも活かせる「褒めスキル」はイマドキのマネジメントの必須スキルです。

項目	内容
不機嫌な職場からの改善	イマドキマネジメント▶ 痛みのマネジメントから快感マネジメントへ
人間の最大の欲求は承認欲求	違い≠間違い 欠点は長所の根源 褒め上手は脳の転換 見方を変えるトレーニング
褒め慣れ、褒められ慣れのススメ	今からできる褒め活動言葉『○○○○○』!! ほんの少しの言葉の違いで効果が真逆! ? 脳は主語と否定語を理解していない?! 言葉選びの重要性
誉め言葉のレパートリー	「褒め褒めウェーブ」を体験しよう

### ◆資格◆

DiSC®コンサルタント・CS実務教育インストラクター（CSスペシャリスト検定）・秘書検定1級・交流分析士インストラクター・ビジネスマナー検定1級・話しことば検定1級・キャリアアトランプ®ファシリテータ・NLPプラクティショナー資格・ライフデザインアドバイザー資格・ダイバシティコミュニケーションインストラクター・日本ユニバーサルマナー検定2級



代表 西川 由喜

〒530-0001

大阪市北区梅田1丁目11-4-1000番 大阪駅前第4ビル

TEL 06-6136-5361 FAX 06-6131-6199

e-Mail [winth@kcn.jp](mailto:winth@kcn.jp) Mobil 090-1245-2575

URL : <http://www.winth.biz/info.html>



ウインズHP

# 講演 ご案内



～KARANO講演 60分～90分  
人生100年時代長寿を生きる

人生100年時代を迎えた今、定年は人生のゴールではなくなりました。そこで仕事と人生の両方を見定め、長寿を災いとしてではなく恩恵とし時間とチャンスをもどのように活かすのか？日本経済始まって以来のロールモデルのいない高齢化社会を幸せに生きるための知恵です。

定年退職後のリアル	様々な変化のひとつ、長寿は最大の変化 世界が注目 少子高齢化の日本
生涯現役	「退職後は悠々自適」はおとぎ話？「生涯現役のススメ」 「今まで」を捨てる「これから」が手に入る
脳年齢を若くする	洗脳からの解放 老化は感情から「80歳でハタチの脳になる」
幸福とは	人生後半がクライマックス ここからが「本生」
未来に繋げる	人は永遠に成長する生き物 学びのススメ、目指せスーパーエイジャー

## 【講師プロフィール】



西川 由喜

大手建築メーカーグループ会社を退職後、組織の中での経験を通じ「職場に戻ってすぐに使える研修」をテーマに起業。  
ホンネのビジネスマナー研修、心理学を使ったクレーム対応、営業コミュニケーション、女性活躍推進の為のキャリアデザイン研修など、階層別に適した現実味溢れる熱いプログラムも高評です。  
趣味は毎年1回のフルマラソン完走と登山。劇団に所属し現役女優としても活動をしています。神戸生まれの大阪育ち 現在奈良在住の四大家族。女優業で鍛えた表現力と声で飽きさせない研修を実施します。

### ◆資格◆

DiSC®コンサルタント・CS実務教育インストラクター（CSスペシャリスト検定）・秘書検定1級・交流分析士インストラクター・ビジネスマナー検定1級・話しことば検定1級・キャリアアップ®ファシリテーター・NLPプラクティショナー資格・ライフデザインアドバイザー資格・ダイバシティコミュニケーションインストラクター・日本ユニバーサルマナー検定2級

〒530-0001 大阪市北区梅田1丁目11-4-1000番 大阪駅前第4ビル10階 ウィンズHP  
TEL 06-6136-5361 FAX 06-6131-6199 e-Mail [winth@kcn](mailto:winth@kcn)  
Mobil 090-1245-2575 HP <http://www.winth.biz/>

