

# コミュニケーション研修

対象 全職員  
◎ オンライン研修の場合、内容変更  
◎ eラーニング置き換えが可能



## 研修の目標観

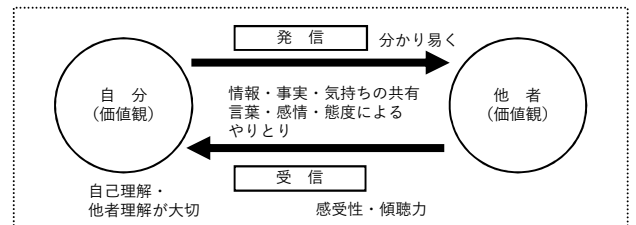
相手（職員、住民、関係者等）の感情や状況を踏まえ、相手の意図や気持ちを理解できる能力や分かりやすく伝えるコミュニケーション能力を習得する。

- 1 住民、職員、関係者との効果的なコミュニケーションのとり方を学ぶ。
- 2 分かりやすく、納得が得られる表現方法や説明方法を学ぶ。
- 3 相手が自分の意見を話しやすい傾聴力を身に付ける。



## 研修のポイント

- ・行動科学の理論と手法を活用して、「コミュニケーション」の考え方と手法を習得します。
- ・効果的説明に求められる3要素 ①論理構成力 ②傾聴力 ③説得力について学習します。



※下記プログラムは一例です。貴組織のご要望に合わせてプログラムをご提案させていただきます。

	研修の内容・タイムスケジュール	進め方・手法
午前	「コミュニケーションとは」 ・コミュニケーションの本質	講義
	「説明の必要性と説明者に求められること」 ・コミュニケーションの重要性とポイント	講義
	「評価の関所」 ・外見・態度・話し方・内容	講義・ペア演習
	「効果的説明に求められる3要素」 ・論理性・傾聴力・説得力	講義・ペア演習
	「伝わる説明・話し方（3分間スピーチ）」 ・説明の仕方	講義・ペア演習
午後	「自分の業務内容の説明」	講義・ペア演習
	「顧客満足の本質」 ・クレーム相手の本音・求めること ・クレーム対応プロセス、初期対応の重要性 ・クッション言葉と良い聴き手（傾聴）	講義・ペア演習
	「〇〇ケースによるロールプレイング」 ・困った時のクレーム対応	個人 ロールプレイング ふりかえり
	「クレーム処理対応上のコミュニケーション」	講義
	「研修の振り返り」	個人演習・発表