

人材育成をサポートするための、 カスタマー研修・ビジネススキル研修・マネジメントスキル研修等のご提案

■録画実習により自身の強みを知る

営業パーソン研修、接点力強化研修

対象者 ガス業界等営業パーソン

- 録画実習により自身の強みを知り成果につなげる
- 接点スキルのコツと提案話法等ロープレによる実践トレーニングを行う

主な研修内容

- ・営業に欠かせない傾聴・共感・提案スキルを録画実習で実践的に習得し可視化する
- ・お客さまとの信頼関係を構築するための訪問時のマナーや基本動作、提案話法を習得する
- ・お客さま対応のための実践力をロープレで強化する
- ・ガス業界営業パーソンが現場で成果を出すための接点力を高める

■研修用電話機によるトレーニング、電話対応力とクレームの初期対応を学ぶ

電話対応力向上、クレーム対応研修

対象者 電話従事者・お客さま接点担当

- 研修用電話機（音声録音機：「てるコーチ」）を使用した効果的トレーニング（「知っている」→「出来る」へ）
- クレーム（お申し出）をきっかけにお客さまとの信頼関係を構築する話法スキルを学ぶ

主な研修内容

- ・「てるコーチ」を使って自身の話し方を客観的に振り返り、第一声・言葉遣い・信頼構築の基本を学ぶ
- ・講師の具体的なフィードバックにより、信頼を生む電話対応力を着実に学ぶ（新人からベテランまで）
- ・クレームに対してお客さまの心情を正しく受け止めご納得いたたく話法を体系的に学ぶ
- ・クレームをビジネスチャンスに変えたい電話対応者・新人研修などに最適な研修を行う

■従業員を守り、企業リスクを低減する

カスハラ研修、アンガーマネジメント研修

対象者 営業パーソン等全社員

- カスタマーハラスメント（以下カスハラ）対応の組織統制をはかり、企業ブランドの毀損防止に役立てる
- クレーム対応力を向上させ、パワハラ防止や職場環境の改善につなげる

主な研修内容

- ・カスハラの定義と判断基準を学び、典型的な事例と初動対応のポイントを理解する
- ・カスハラに対応するための組織としての業務フローを構築、管理職の対応責任とリスクマネジメントを学ぶ
- ・怒りのメカニズムを理解し、瞬間的な感情のコントロールを行う（6秒ルール）
- ・冷静なクレーム対応、部下指導における適切な叱り方を学ぶ

■管理職の活躍促進と管理職候補の育成

各種マネジメント研修（マネジメント基礎・コーチング）

対象者 リーダー層、管理職層

- 組織を動かす・人材を育成する・現場を動かすマネジメント力を身につける
- 組織力の強化、管理職候補の育成、新人トレーナの育成に活用

主な研修内容

- ・管理職の役割を理解し全うするために、自身が何をすべきかを考える
- ・管理職任用前に、候補者（＝補佐役）としての役割とやりがいを理解する
- ・心理的安全性の高い職場づくりに不可欠なリーダーシップとコーチングによる部下指導を学ぶ
- ・新人指導の経験を自身のキャリアに活かす

■明日の仕事に活かせる実践的なスキルを学ぶ

新入社員研修、中途入社社員研修

対象者 新入社員、中途入社社員

- ビジネスマナーの基本を「知っている」から「出来る」へ実践トレーニングする
- 中途入社社員の早期戦力化をはかるために

主な研修内容

- ・新入社員がまず身につけるべきビジネスマナーの基本、「第一印象」「敬語・言葉遣い」「来客・訪問マナー」を実践形式で習得する
- ・ロープレを通じた実践的なビジネスマナーを学ぶ
- ・新入社員が、「働くということ」を深く理解する
- ・中途入社社員が、早期に組織の一員として活躍するために考えることや行動すべきことを理解する

■多様性は“配慮”ではなく“戦略”である

インバウンド接客・異色文化を知る研修、DE&I研修

対象者 全社員

- 外国人顧客に選ばれるサービス、多様性を競争力に変える力を身につける
- 多様な人材が活躍する企業ほど、生産性・創造性・定着率が向上する

主な研修内容

- ・訪日外国人のニーズを理解し異文化に配慮した接客マナーを学ぶ
- ・外国人とのコミュニケーションの特徴を知り、異文化摩擦の具体的な事例と対策を行う
- ・DE&Iの本質と企業価値を理解する研修を行う
- ・無意識の偏見の構造とケーススタディに学ぶ
- ・多様な部下の活かし方、価値観の違いの理解を学ぶ