

(公社) 消費者関連専門家会議 (ACAP) 主催

管理者・育成担当者向け

コーチングスキル習得の実践研修

◆日時 2020年12月18日(金) 13:00~17:25

◆会場 国立オリンピック記念青少年総合センター



※新型コロナウイルス感染症対策の今後の状況により、研修を中止または延期する場合がございます。その際は、改めて個別にご案内いたします。何卒ご了承ください。

こちらの研修では、お客さま対応担当者を正しく指導するために、育成担当者に必要不可欠なコーチングスキルを実践的に学びます。コーチングをするための基本的なスキルを学び、それらの活用方法をロールプレイングを通して習得できます。

※本研修では、3人一組でロールプレイングを行いますので、ご承知おきください(マスク着用のまま)。

※本研修は、昨年度まで実施した『モニタリング・コーチングスキル習得の実践研修』の時間を短縮し、「コーチング」を重点的に学ぶカリキュラムに変更しました。

◆スケジュール

12:45~13:00	受付
13:00	<オリエンテーション> ・講師紹介 ・研修の目的・進め方
	<コーチング研修> ・コーチングの基礎知識 ・コーチングに必要な3つのスキル ・コーチング準備 ※モニタリングのポイントを簡単に解説します ・コーチングの進め方  指導者に必要不可欠なコーチングスキルの重要性について理解します。コーチングを実施するにあたり、必要なスキルを習得します。
	<コーチング演習> ・設定事例に基づきロールプレイング  3名1組に分かれ、学んだことをもとにロールプレイングを行います。相互フィードバックや講師フィードバックにより、自身の課題点を明確にします。
	<まとめ・質疑応答>
17:25	<閉講>

※適宜休憩を挟みます。スケジュール内において進行が多少前後する場合があります。ご了承ください。

◆実施概要

◆日 時	2020年12月18日(金) 13:00~17:25
◆会 場	国立オリンピック記念青少年総合センター センター棟 401号室 (東京都渋谷区代々木神園町3番1号 TEL 03-3469-2525) 交通 : 小田急線 参宮橋 徒歩約7分他
◆対 象	お客さま相談室・サポートデスク・受注センターなどの管理者、育成ご担当者 ※ 研修やコンサルティングを業とする企業および個人でのお申込はご遠慮願います。
◆定 員	24名 <最少催行人数 10名> ※最少催行人数に達しなかった場合には中止となる可能性がございます。 万が一、中止となる場合は1週間前までにご連絡いたします。
◆締 切	12月3日(木) お申し込み順に承り、定員になり次第締め切り
◆受 講 料	会員および会員の所属企業社員は13,300円、未加入企業の方は20,400円 会員の関連企業は未加入企業扱い。受講料は資料代、消費税込です。
◆申込方法	ACAPホームページよりお申し込みください。
◆そ の 他	<ul style="list-style-type: none"> ・お申込みを受け付けた方には案内状と地図をメール添付でお送りいたします。 ・ご請求書は状況を鑑み、研修開催後12月18日(金)頃より郵送いたします。12月24日(木)までにご請求書等が届かない場合はACAP事務局 (TEL 03-3353-4999)にご連絡ください。 ・12月17日以降キャンセルされた方は受講料を徴収させていただきますので、ご承知おきください。 ・本研修の受講料のお振込は、研修開催日以降、2021年1月末日までお願いいたします。 ・録音・録画・写真の撮影はご遠慮ください。

講師紹介



玉本 美砂子(たまもと みさこ)

株式会社JBMコンサルタント 代表取締役

株式会社ヤマハの営業ウーマンとして第一線で実績を上げる。同社での部下指導の経験を通して、教育により人が成長していく姿にやりがいと喜びを感じ、生涯の仕事とする。その後独立し、株式会社JBMコンサルタントを設立する。研修事業の他にアウトソーシング事業を展開するなど活躍の幅も広い。現場に即した経験を存分に活かした実践的な研修内容と、熱意あふれるパワフルな指導力は受講生からの評判も高い。公益財団法人日本電信電話ユーザ協会主催の電話対応コンクール全国大会の審査員としての実績や、「コンタクトセンターアワード」の審査員の実績あり。一般社団法人日本コンタクトセンター教育検定協会副理事長を務めた実績がある。

2020年11月10日

ACAP研修の新型コロナウイルスをはじめとする感染症の予防に関して

新型コロナウイルスをはじめとする感染症の予防および拡散防止のため、研修の実施に際して下記のとおり開催方法を見直しましたことをお知らせいたします。

ご受講いただく皆さまにおかれましては、ご理解とご協力を賜りますようお願い申し上げます。

【開催にあたり】

＜開催時間（カリキュラム）の見直し＞

- ・昼食時間を挟まない、13:00～17:25の開催
- ・ロールプレイング等を最小限に抑えたカリキュラムへの変更

＜ソーシャルディスタンスの維持＞

- ・120人定員会議室に募集受講生を24名までとし、講師、スタッフ等会議室定員数の半数以下とする
- ・講義時間は、3人掛けテーブルに1人とし、ロールプレイング時はマスク着用のまま短時間で実施

＜その他＞

- ・受講者、講師、スタッフ全員の常時マスク着用を必須とする
- ・登壇講師、スタッフの体調管理
- ・受講者の方全員の来場前の検温

【ご受講いただく皆さまへのお願い】

研修当日はご来場前に、体調チェックおよび検温をお願いします。風邪の症状、体調不良、発熱があるなどに当てはまる方は、誠に恐れ入りますが、ご来場をお控えいただけますようお願い申し上げます。

- ・体調不良を感じられた場合は、スタッフまでお申し出願います。
- ・受付時に口頭にて健康状態のご確認をさせていただきます。ご協力をお願いいたします。

以上