

(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

モニタリング・コーチングスキル研修

◆日時 2023年12月7日(木) 10:00~16:00

◆会場 TOTO株式会社 新宿事業所 (JR 南新宿ビル4階) プレゼンテーションホール (新宿)

※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あります。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、モニタリングのポイントを確認し、正しくコミュニケーターを評価する力を身につけることを目的としています。また、コーチングを実施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)。

◆スケジュール

	受付
10:00	<オリエンテーション> ・講師紹介 ・研修の目的・進め方
	<モニタリングの基礎知識> ・定義/目的/方法/効果 ・役割別にみるモニタリング ・モニタリングの実施について
	<評価するために必要な基礎知識> ・敬語の3本柱 ・聴くスキル(相づちとフィードバックについて)
	<モニタリング評価シートの見直しと作成の仕方> ・自社評価シートと対応内容とのマッチング
	<コーチングの基礎知識> ・定義/目的/方法/効果 ・面談の環境設定 ・コーチングに求められる態度 ・ティーチングとの使い分け
	<コーチングに必要な3つのスキル> ・傾聴スキル・承認スキル・質問スキル
	<コーチングの進め方> ・進め方のポイント ・具体例に沿ってプロセスの検証

16:00	<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> <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	2023年12月7日(木) 10:00~16:00
◆会場	TOTO株式会社 新宿事業所 プレゼンテーションホール (東京都渋谷区代々木2丁目1-5 JR 南新宿ビル4階) 交通 : JR 新宿駅 南口から徒歩約5分 都営地下鉄新宿線・大江戸線・京王新線[新宿駅] A1 出口より徒歩2分
◆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	35名(同一企業から複数のご参加も可) <最少催行人数 12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あります。 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	11月15日(水)(お申し込み順、定員に達し次第締め切り)
◆受講料	正会員および正会員の所属企業社員は23,100円、未加入企業の方は30,800円 正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 ホームページの「お申し込み」フォームよりお申込みください。
◆その他	<ul style="list-style-type: none"> ● お申し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、12月7日(木)頃より郵送いたします。12月21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6日(水)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、1月末日までをお願いいたします。 ● 録音・録画・写真の撮影はご遠慮ください。 ● 会場の温度の個別対応が難しい場合がありますので、調整可能な服装でお越しください。

講師紹介



中尾 知子 株式会社セゾンパーソナルプラス 主席講師

大手損害保険会社にて人事・採用・教育担当として十数年にわたり実績を積む。社内研修を通じ、企業内人材育成の重要性を実感すると共に、人の成長をサポートしたいとの思いから現在に至る。

現在、株式会社セゾンパーソナルプラス専属主席講師としてさまざまな業種の企業・団体に講演、研修を行うかたわら、後進講師の育成、統括業務にたずさわる。リーダーシップ、顧客満足、クレーム対応、インストラクター養成、コールセンター階層別研修など、数多くの研修を遂行中。

交流分析やNLP等の心理学的なアプローチも備えた研修を得意としている。鋭い洞察力で受講生の可能性を引き出すセミナーには定評がある。

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ご知らせいたします。

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】

- ・ 登壇講師、スタッフの体調管理
- ・ 会場の感染症予防措置に従う行動をとる

【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、体調チェックをお願いします。
- ・ 37.5℃以上の発熱や風邪のような症状（咳が出る、喉が痛い等）の症状がある場合は参加をご遠慮いただきます。
- ・ 令和5年3月13日以降、マスクの着用は、個人の主体的な選択を尊重し、個人の判断が基本となりました。ただし、ACAPでは研修開催にあたり、長時間同じ空間で研修を実施することからマスクを着用した状態で受講をお願いします。
- ・ マスクは、フィルター性能の高い不織布マスクを推奨しています。ご協力をお願いいたします。
- ・ 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。

以上