

CORPORATE STAFF TRAINING PROGRAM

企業担当者育成研修

ダウンロード資料

2022年12月改訂

社内調査・相談電話対応など 企業の担当者のための実践研修

企業におけるコンプライアンス、ハラスメントの窓口担当者・調査担当者のための研修も提供しています。各ホットライン窓口で培ったノウハウを生かし、現役の相談員が豊富な相談事例をもとに、実践的な知識とスキルを提供します。

FEATURE

01

聴くための基本スキル(ベーシック)

相談者から信頼を得るためには聴くスキルが必要です。どのような場所・雰囲気では話を聴けば、相談者から本音を引き出すことができるのか。ロールプレイで相談をする立場・受ける立場・客観的に見る立場を経験することで「聴く」ための心構えとスキルを学んでいただきます。

■カリキュラム例

項目	内容	
心構え	相談担当者の心構えについて	
聴き方の説明	<ul style="list-style-type: none"> (1) あいづちの打ち方 (2) 繰り返しのしかた (3) 要約のしかた (4) 質問の種類と意味 	傾聴の基本技法を学びます
聴き方のロールプレイ	2人1組で <ul style="list-style-type: none"> (1) あいづち (2) 繰り返し (3) 要約 	それぞれのスキルを用いたロールプレイングを体験する
模擬相談事例を使ったロールプレイ	実際の相談をもとに作成した事例を3つ使います <ul style="list-style-type: none"> (1) コンプライアンス事例 (2) ハラスメント事例 (3) メンタルヘルス事例 3人1組で、 <ul style="list-style-type: none"> (1) 相談者の立場 (2) 相談を受ける立場 (3) 客観的に全体を把握するオブザーバーの立場 	受講者全員が3つの立場全てを経験 相談を受ける立場だけでなく、相談する人の気持ちや客観的に見ることも体験する
まとめ	ひとりひとり、今日の内容を振り返り、自分の気づきをまとめます。	

FEATURE

02

通報対応スキル研修

通報を受け付けても適切な対応ができなければ解決には至りません。ここでは新任の調査担当者や、調査に対して不安を感じている担当者に対し、受付、調査の一連の流れをグループワークやロールプレイなどを通して、実践で役立つスキルを学びます。

FEATURE

03

ハラスメント担当者養成講座

新任のハラスメント担当者や、ハラスメント対応に不安を感じている新任担当者や経験の浅い担当者を対象に、現役の電話相談員が、相談の受け付けから解決までの一連の流れを習得いただく講座を提供します。当社に蓄積された膨大な相談事例を基に、ハラスメント対策の基礎を学んでいただきます。

FEATURE

04

電話対応品質診断

50年の電話相談実績を基に貴社のコールセンター窓口や新入社員の対応が「顧客満足」を引き出せる対応であるかを診断します。当社独自の教育ノウハウを詰め込んだ120項目以上の詳細な診断項目をもって評価をし、お一人お一人の対応について個別にアドバイスいたします。

企業概要

| 企業担当者育成研修

社名	ダイヤル・サービス株式会社
代表者	代表取締役 今野由梨
設立	1969年5月1日
従業員	285名(2022年4月現在)
所在地	〒102-0074 東京都千代田区九段南1-6-5 九段会館テラス3階 TEL:03-6238-7111(代表) FAX:03-6238-7112
認証取得	<p>■プライバシーマーク 登録番号:第10861003号 初回登録日:2006年10月17日</p>  <p>■女性活躍推進法に基づく優良企業認定マーク 「えるぼし(三つ星)」認定 認定年月:2021年5月</p>  <p>■ISMS ISO27001(ISMS) 初回登録日:2016年12月19日 認証登録番号:JP16/O80428</p>  <p>情報提供サービス 電話相談サービス ホットラインサービス (外部通報・相談窓口業務)</p>

ダウンロード資料

2022年12月改訂