

～ “気配り力” 向上研修 ～

対 象	新人～若手
目 的	顧客対応においても、社内の言動においても、「気配り」ができ、「気が利く」行動ができることが非常に重要です。知識や技術が成果につながるかどうか、これに関係しますし、現在、多くの企業や上司の若手に対する嘆きは、この点に集中していると言ってもよいでしょう。気配りの重要性を理解し、気が利く行動ができるためのマインドや行動のポイントを学びます。
特 徴	<ul style="list-style-type: none"> ・ 職場や顧客対応で、よく出てくる場面をケースとしており、その場の人々の心情、状況理解、求められる行動が理解できます。 ・ 会社組織をうまく描写した漫画、「島 耕作」を素材とし、分かりやすく上司や関係者とのやりとりのコツを学びます。 ・ 職場で再現できるよう、自分なりの気配りのポイントを5つにまとめます。

【プログラム例】

10:00	オープニング	<ul style="list-style-type: none"> ・ 研修の目的、進め方など
10:30	1. 気配り力チェックテスト	<p>10のケースを読み、自分なら「場や人の気持ちをどう捉え」「どのように行動するか」を書き出します。</p> <p>【個人作業 → グループディスカッション】</p>
12:00	昼食	
13:00	気配り・5か条作成	<p>ケースを踏まえて、気配りのある（気が利く）行動を行うために、必要な条件を KJ 法を用いて、5つにまとめます。</p> <p>【個人作業→グループ討議→発表】</p>
14:00	2. 気配りができる人に学ぶ	<p>5つの気配りの行き届いた行動を読み、どのような点が優れているか、なぜそのような行動ができるかを考えます。</p> <p>【個人作業→グループ討議→発表】</p>
15:00	休憩	
15:10	3. 気配り力を高める (レクチャー)	<p>①「見る」と「観察」の違い ②洞察、準備、気働き ③実行</p>
15:50	4. 島 耕作ワーク	<p>漫画「島 耕作」からの素材を読み、関係者とその心理、状況把握とその見通し、それに対する気の利いた行動について考えます。</p> <p>【個人作業→グループ討議→発表】</p>
16:50	まとめ	振り返りと講評（17:00 終了）