

セミナー ラインナップ

紀陽ビジネスクラブでは、階層別・分野別・スキル別で幅広いテーマでセミナーを開催しております。ぜひ人材育成や自己啓発としてご活用ください。

紀陽ビジネスクラブセミナー 受講のメリット

-  専門性の高い領域で活躍する「一流の講師陣」による「高品質・実務重視」のプログラム！
-  現代のビジネスパーソンが必要とする「専門知識やスキル」を幅広く習得！
-  紀陽ビジネスクラブ会員様は「一般価格より半額」で受講可能！

▶ 開催時間	【全日】10:00～17:00 【半日】3時間、もしくは4時間 ※研修テーマにより開催時間は異なります										
▶ 受講料	<table border="1"> <thead> <tr> <th></th><th>全 日</th><th>半 日</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>会 員</td><td>13,200円（税込）</td><td>12,100円（税込）</td></tr> <tr> <td>一 般</td><td>26,400円（税込）</td><td>24,200円（税込）</td></tr> </tbody> </table>			全 日	半 日	会 員	13,200円（税込）	12,100円（税込）	一 般	26,400円（税込）	24,200円（税込）
	全 日	半 日									
会 員	13,200円（税込）	12,100円（税込）									
一 般	26,400円（税込）	24,200円（税込）									

開催日程	テーマ／講師	開催場所
8月6日（木） ＜全日＞	『プレイングマネージャーのための実務実践講座 ～プレイヤーとマネージャーを両立するために！～』 株式会社Smart Presen 代表取締役 新名 史典 氏	堺市産業振興センター
8月18日（火） ＜全日＞	『～そのお客様、本当にお客様ですか？～ いつまでも納得しない・怖い・無理難題を言う カスハラ・ハードクレーム客！ 現場で出来る初動対応と、ヘルプ依頼の勘所』 株式会社キューブルーツ 講師 藤木 健 氏	堺市産業振興センター
●Aコース 10月 8日（木） ●Bコース 11月11日（水）	『新入社員フォローアップ研修』 株式会社紀陽銀行 ソリューション戦略部 セミナー担当 ※ Aコース・Bコースともに同内容です ※ 開催時間は 10:00～17:30 です	和歌山ビッグ愛
10月22日（木） ＜全日＞	『部下の成長を引き出す評価者訓練 “なんとなく評価”から脱却し、納得感のある 評価・面談ができる管理職へ』 株式会社トリプルバリュー 代表取締役 山本 龍太 氏	堺市産業振興センター

※ご参加人数の状況により、セミナーの開催を中止させていただく場合がございます。予めご了承くださいませようお願いいたします。

＼ 開催日程・内容の詳細は下記をご確認ください ／

▶ 紀陽ビジネスクラブ セミナー一覧

<https://www.kiyobank.co.jp/b-club/seminar/list.php>



8月6日（木）開催



『プレイングマネージャーのための 実務実践講座』

～プレイヤーとマネージャーを両立するために！～

講師：株式会社Smart Presen 代表取締役 新名 史典 氏

成果を出しながらチームを導くプレイングマネージャーには、役割の切り分けと効果的な巻き込みが欠かせません。本講座では、業務のシェア、優先順位付け、部下・上長との実践的なコミュニケーションを体系的に学びます。

＜カリキュラム＞

1. プレイングマネージャーが必要とされる背景

- 1) ほとんどのマネージャーがプレイヤー
- 2) 自分自身の現状を振り返ってみましょう
【実践演習】
- 3) プレイングマネージャーとは
(プレイヤーとマネージャーとの役割の違い)

2. プレイヤーとマネジメントの役割を 見える化する

- 1) プレイヤー機能とマネジメント機能とは？
- 2) プレイングマネージャーに求められる要素
- 3) 自分の仕事を機能ごとに分類してみましょう
【実践演習】

3. マネジメント機能を抱え込まずにシェアする

- 1) そもそも2つの役割を担当することには無理がある
- 2) 相手に応じてマネジメントをシェアする
(サブリーダー、メンバー)
- 3) 人は役割と期待で動く

4. 優先順位とスケジュールを共有する

- 1) そもそも優先順位とは？
- 2) 緊急度と重要度の指標【実践演習】
- 3) 同じフレームを使い続けることで浸透する

5. 部下・メンバーとのコミュニケーション のポイント

- 1) 役割と期待を「承認力」で言語化する【実践演習】
- 2) 対話に必要な意見の深掘りの仕方
- 3) ミーティングを効果的・効率的に進める
ファシリテーション力

6. 自身の上長を巻き込み、部下には自分を 巻き込ませる

- 1) 上司は使ってナンボ！上長も巻き込む
- 2) メンバーに巻き込んでもらうことでメンバーも成長する
- 3) チームは意図的に作らないとチームにはならない！



受講の効果を倍増させるコツ

＜受講前＞

セミナー参加の目的と期待する成果を伝える

「何を学び、どのような知識やスキルを身につけるのか？」「セミナー後、社内でどのような言動を期待されているのか？」を理解することで、学ぶべき内容・目指す成果が明確になり、当事者意識をもってセミナーに参加することが可能です。

＜受講後＞

セミナー参加レポートを提出、もしくは社内勉強会(発表会)の実施

受講後のレポート提出や勉強会の実施は、参加者の学びへの責任感を高め、セミナーへの集中力を促します。学びを言語化することで理解を深める効果もあります。
なお、セミナー受講前にレポート提出や勉強会があることを伝えることで、目的意識を持って研修に臨むことができます。





8月18日（火）開催

～そのお客様、本当にお客様ですか？～

『いつまでも納得しない・怖い・無理難題を言う カスハラ・ハードクレーム客！ 現場で出来る初動対応と、ヘルプ依頼の勘所』

講師：株式会社キューブルーツ 藤木 健 氏

「お客様は神様」は時にリスクとなり得ます。本講座ではカスハラの正しい理解と実践的な対策を学びます。義務化されるカスハラ防止への対応に向け、組織と従業員を守るための具体的な行動を解説。現場事例をもとにした実践演習で、即対応できるクレーム対応力を身につけます。

＜カリキュラム＞

1. カスハラとは？

- 1) ハラスメントの定義
- 2) Customerによるハラスメントの実際
- 3) カスハラ対策の必要性

2. カスハラ防止条例とカスハラ防止法

- 1) カスハラ防止条例
- 2) カスハラ防止法（改正労働施策総合推進法）
- 3) 条例と法令のすみわけ

3. 法が求めるカスハラ対策とは？

- 1) 従業員の安全を確保するために
- 2) 決める必要があるもの
- 3) 用意する必要があるもの

4. カスハラを見極めるために

- 1) その人はお客様ですか？
- 2) クレームとカスハラの違い
- 3) クレームとは
- 4) 顧客対応は種類に分けて考える
- 5) 見極めるポイント
～10の要求内容と21の要求態度～

5. カスハラ対策マニュアルのポイント

- | | |
|----------------|-------------|
| 1) マニュアルの必要性 | 5) 対応フロー |
| 2) 行動指針 | 6) 未然防止対応策 |
| 3) 顧客定義・カスハラ定義 | 7) 過去事例の重要性 |
| 4) クレームとの違い | |

6. カスハラの現場対応

- 1) 一次対応で行う事
- 2) クレーム対応6つの基本手順
- 3) 二次対応 介入とは
- 4) 介入せずに放置すると

7. 被害者のケア

- 1) 被害者のメンタルケア
- 2) 相談窓口について

8. カスハラ対応者を考える

- 1) 顧客対応に向いている資質
- 2) クレーム対応に向いている資質
- 3) 一次窓口で抱え込ませない
- 4) 専任担当者の対応スキルアップ

9. 実践ロールプレイング

- 1) 様々な業界の事例を考える
- 2) 言われて困ったひと言への返答を考える
- 3) 実践ロールプレイング

10. まとめ・質疑応答



Aコース：10月8日（水）・Bコース：11月11日（水）開催



新入社員のモチベーションアップをはかる！

『新入社員フォローアップ研修』

講師：株式会社紀陽銀行 ソリューション戦略部 セミナー担当

入社から数カ月が経ち、仕事に慣れてきた半面、このままでよいのだろうかと不安を抱えやすい時期でもあります。本セミナーでは、グループワークを通じ、他者と意見交換することで、自らの課題に気づき、目標設定をすることで、明日からの行動変容に繋げていきます。

＜カリキュラム＞

1. 今の自分を見つめよう

- あなたの「現在の位置」はどこでしょう？

2. 仕事の振り返り

- 学んだこと、できるようになったこと
- 成功体験、失敗体験から学ぶ

3. ビジネスの基本を再確認

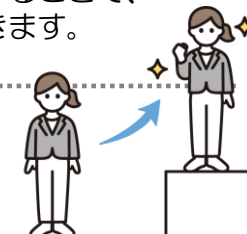
- 職場でのマナー・仕事の取り組み姿勢を振り返る

4. 信頼される仕事の進め方と

コミュニケーション

- コミュニケーションとは
- コミュニケーションワークを通じて、仕事上のコミュニケーションを振り返る

- PDCAサイクル
- 報告・連絡・相談
- 伝わる報告の仕方



5. 良好な人間関係を築くコミュニケーション

- 3つの情報を意識して、自ら良好なコミュニケーションを築く
- 相手に合わせたきき方をトレーニングする（ペーシングなど）

6. より良い未来を創るために

- どんな人が、社会や職場で活躍していますか？
- 仕事で大切にしたい価値観を知る
- 1年後の自分を描いてみよう

10月22日（木）開催

『部下の成長を引き出す評価者訓練』



“なんとなく評価”から脱却し、納得感のある評価・面談ができる管理職へ

講師：株式会社トリプルバリュー 代表取締役 山本 龍太 氏

評価を“査定”で終わらせず、“人材育成”につなげるための評価者研修です。公平・公正な評価の進め方と、評価エラーを防ぐポイントを学びます。実践演習を通じて、部下の成長を促すフィードバック面談力を高めます。

＜カリキュラム＞

1. オリエンテーション・評価者としての課題共有

2. 組織における管理者の役割

3. 人事評価の目的と基本構成

4. 人事評価・評価者の役割

5. 評価の仕方と評価の3Step

6. 評価エラーとその対策

7. 評価トレーニング

8. フィードバック面談の目的

9. フィードバック面談の進め方

10. フィードバック面談トレーニング

11. まとめ・現場での実践ポイント

