

# ～信頼関係構築と課題解決のための対話力強化プログラム～ 傾聴力向上研修

関西校

## 研修のねらい

中小企業・小規模事業者を支援する上では、事業者との信頼関係構築や課題抽出・課題解決に向けた「コミュニケーション」スキルを高める必要があります。

本研修では自己理解から始まり、非言語コミュニケーション、傾聴力、質問力まで、体系的かつ実践的に学びます。グループワークやロールプレイングを中心とした参加型の演習を通じて、明日から使える実践的スキルが身につきます。

## 研修のポイント

- ✓ 事業者支援の心構え、経営者との接し方など、経営指導員等の本来あるべき姿について学ぶ。
- ✓ 事業者との信頼関係構築や課題抽出・課題解決に向けた「コミュニケーション」スキルを高めます。

## 研修期間

2025年  
7/23(水)～7/24(木)  
(2日間、13.5時間)

## 対象者

- 支援先企業の課題抽出、解決策の提案力向上を学びたい方
- 経営指導員の役割、マインドセットについて学びたい方

定員 30名

受講料 22,000円(税込)

## 会場

### 中小企業大学校 関西校

大阪市中央区安土町2-3-13  
大阪国際ビルディング

月日	時間	科目	内容
7/23 水	9:30-9:40	事務連絡	
	9:40-10:10	オリエンテーション	・研修の目的と狙い ・2日間の目標設定 ・自己紹介、経営支援等での課題の共有
	10:10-11:40	自己理解とコミュニケーションスタイル分析	・他者を理解するための自己理解 ・経営支援者に求められる基本姿勢 ・支援者に求められる専門性・信頼・コミュニケーション ・コミュニケーションの基本とスタイル ・(ワーク) 自分の日頃のコミュニケーションを見直す
	11:40-14:10	非言語コミュニケーションの理解と実践(昼休憩込み)	・メラビアン法則とハロー効果 ・非言語コミュニケーションの重要性 ・気をつけたい印象の要素 ・見た目と声を与える大きな影響 ・非言語コミュニケーションの重要性を体感する電話対応ワーク
	14:10-15:40	傾聴力の基礎理解	・傾聴とは何か ・傾聴がもたらす効果と信頼構築 ・傾聴時に気をつけたい7つのルール ・(ワーク) 話を聞いてもらうことでの安心感を感じる
	15:40-17:40	相談ケーススタディ 1日目のまとめ	・経営指導や相談時における傾聴力の活用 ・ケーススタディに沿って相談する側・される側の気持ちを考える ・(ワーク) ロールプレイングで相談の実践を試みよう ・1日目の振り返りと今後活かす点を考える
7/24 木	9:30-10:00	オリエンテーション	・研修の目的と狙い ・1日目の振り返りと2日目の目標設定 ・1日目の振り返りを共有しよう
	10:00-11:30	質問力を上げて相手と共創する信頼構築	・質問力とは何か ・効果的な質問で相手の本音を引き出す ・質問の種類と特徴 ・SPIN法を活用した質問で気づきを与える ・(ワーク) 悩みを抱える同僚の本音をSPIN法で引き出そう
	11:30-14:00	テキストコミュニケーションの基本と効果(昼休憩込み)	・文章のコミュニケーションカプアッパでより良い関係構築 ・コミュニケーションの温度と正確性の違いを知る ・必要なのは「共通認識」と思いやり ・テキストコミュニケーションで気をつけたい8つのこと ・(ワーク) 伝えると伝わるの違いを考える正しく伝わらなかったケーススタディから原因と伝わる文章を考えよう
	14:00-15:30	伝わりやすい話し方でコミュニケーションコストを下げる	・話したいことより伝わるのが重要 ・人が話を聞かなくなるポイントとは ・PREP法などの伝わるテクニックを学ぶ ・(ワーク) 日常会話の見直しと正しく伝わる順番を見つける
	15:30-17:00	相談ケーススタディ 2日目のまとめ	・2日目の学びを活かして経営指導や相談時におけるコミュニケーション力を高める ・ケーススタディに沿って実際の経営相談時のロールプレイング ・(ワーク) 事例をもとに分析→相談計画を考え→ロールプレイングで学びを実践に活かす
	17:00-17:10	修了証書交付	

※事務連絡等を含んだ時間：13時間50分

※講義終了後に、最新の支援施策情報も紹介する場合がございます。(5～10分程度)

## 講師紹介(敬称略)



### ジャイロ総合コンサルティング 露英一(つゆひでかず)

法政大学卒業後、メディアや飲食業界での実務経験を経て、東京の大手業務用酒類販売会社で営業職として勤務。顧客との信頼構築、価格交渉、利益改善策の策定、社内環境の整備など、幅広い業務に携わり、社内の業務改善と発展に寄与。また、管理職として人材育成にも熱心に取り組み、実践的な指導力を発揮した。その後、インバウンド市場を見据えた外国人・富裕層向け接客業務に従事。高所得者層を対象とした一流の接客や応対方法、コミュニケーション力を身につける。コロナ禍の影響でリモート営業の分野に進出し、フルリモートの営業環境でトップの成績を2年連続で達成。現在は、講師・コンサルタントとして活動し、多岐にわたる実務経験を基にしたコミュニケーション研修、営業研修、業務効率化研修、マネジメント研修、創業支援研修、ハラスメント防止研修などを提供。わかりやすい事例と論理的なアプローチが評価され、多くの企業や個人から高い信頼を得ている。

Be a Great Small.  
中小機構独立行政法人 中小企業基盤整備機構  
中小企業大学校 関西校お申し込み方法、お問い合わせ先等は裏面をご覧ください。  
Webからもご覧いただけます。

中小企業大学校 関西校

検索