

コンプライアンス・内部通報・ハラスメント 相談窓口担当者のための面談技術

～相談者と信頼関係を築き、話しやすく、きちんと聴き取るための法的留意点と対応テクニックを学ぶ～

開催日：2011年2月22日（火）10：00～17：30

開催場所：虎ノ門オカモトヤビル4階会議室 東京都港区虎ノ門1-1-24 第1オカモトヤビル

講師：田島正広 田島総合法律事務所 所長 弁護士
(講義順) フェアリンクスコンサルティング(株) 代表取締役

橋本尚美 橋本尚美事務所代表 研修インストラクター

《プログラム》

(10:00～10:50)

「内部通報制度の留意点と窓口担当者の必須知識」

- 1 失敗例に学ぶ「内部通報制度」を機能させる3つのポイント
- 2 窓口担当者の留意事項（どんなことを聴かなければいけないか、聴取の際にどんなことに気をつけなければいけないか、など）

～質疑応答～

講師：田島 正広

(11:00～16:30)

「速習 コンプライアンス等担当者の面談技術」

- 1 信頼関係<ラポール>の形成
 - ・初回面談の目的
 - ・共感と同意の違い
 - ・ラポールを形成する条件

2 かかわり技法

- ・アイコンタクトの工夫
- ・声と表情の工夫
- ・相槌とうなずきの組み合わせ方
- ・座り方の工夫

3 傾聴技法

- ・日常会話との違い
- ・人の話をきけないタイプの特徴
- ・メモを取らないコツ
- ・相槌とうなずきの注意点
- ・沈黙と「間」の活用

4 質問技法

- ・質問と詰問の違い
- ・認識を共有する質問
- ・整合性をとらえる質問
- ・クロージングへ向かう質問

～質疑応答～

講師：橋本 尚美

(16:40～17:45)

「田島弁護士を交えた窓口担当者交流会」

12:30～13:30 は昼食休憩（お弁当はご用意致します。）

■講師 田島 正広 田島総合法律事務所 所長 弁護士/フェアリンクスコンサルティング(株) 代表取締役

1990年 早稲田大学法学部卒業 1996年 弁護士登録
2001年 NPO法人シロガネ・サイバーポール理事長
同年 内閣府国民生活局“eコンシューマー・ミーティング”委員
2003年 総務省“電気通信事業分野におけるプライバシー情報に関する懇談会”委員
2003年 田島正広法律事務所所長 2006年 現事務所名に改称

◆著書 「インターネット法律相談所」(NPOシロガネサイバーポール編(共著)、リックテレコム)、
「個人情報保護法と金融機関」(経済法令研究会)、「やったらどうなる?個人情報保護法の落とし穴」
(共著、インプレス) 他



■講師 橋本 尚美 橋本尚美事務所代表 研修インストラクター

大学卒業後テレビ局、電話局に勤務。2000年研修講師として独立。橋本尚美事務所を開設。独立当初から管理職研修の一環としてメンタルヘルスの領域を取り上げてきた。職場で実務と兼務する相談員を各地で養成している。

◆主な研修講演テーマ：「相談員のインテーク面談」「相談場面の共通理解」「安全配慮義務のハラスメント防止」「職場のメンタルヘルス」「こころの変調 兆候の見分け方と対応の仕方」「セクシュアル・ハラスメントの正しい理解」「事件から学ぶコンプライアンス」「人を活かすダイバーシティ」

◆主要著書：「絶対にうまく話せるようになる講座」共著・秀和システム刊、「『ゆとり社員』との付き合い術」(PHP研究所刊)、「仕事ができ、なぜか愛される人の『人づきあいの法則』」寄稿・PHP研究所刊ほか 雑誌、Web等への寄稿多数



《セミナー参加のすすめ》

内部告発を防ぎ、自社内で解決していくために、コンプライアンス関連の部署には期待が寄せられています。しかしながら、プライバシーや個人情報を含む微妙な問題を含む上に、公益通報者保護法をはじめとする関連法知識も欠かせません。さらに、聞き取りにあたっては、通報者はもちろんのこと、加害者にとっても被害者にとっても「この相談員には安心して話せる」という信頼感を持ってもらう、まずは信頼関係「ラポール」を築くことが、問題解決の上で必要となってまいります。その上で、本人にとって言いづらい事実を引き出していくという面談技術が相談窓口担当者に求められます。そのためには「聴く」技術はもちろん、「話す」技術も欠かせません。

本企画では、相談業務に当たる方を対象に、必要な法知識と、ネガティブな内容を受け止め、問題解決へ導く心構えと技術をご紹介します。講義と実習を繰り返し、我流ではない相談員としてのプロらしさを身につけられます。

また、同会場にて軽食を用意した参加者交流会もございます。講師の田島弁護士も参加致しますので、日頃の疑問点の解消や窓口担当者同士の情報交換、人脈作りにご活用ください。

- ◆ 価格：1名につき42,000円（税込み、本体価格40,000円）＜テキスト・昼食・軽食・お飲み物付き＞
弊社“ビジネス法務アカデミー”企業会員企業、「内部通報制度ホットライン」委託企業、「内部通報制度一発キット」購入企業のお申込みは、1名につき31,500円に割引きます。詳しくは、弊社までお問い合わせ下さい。
- ◆ 申込み方法：下記申込書にご記入の上、ファクシミリでお送り下さい。折り返し、請求書等、ご郵送致しますので、開催3日前までに銀行振込にてご送金下さい。インターネット弊社ホームページ内の申込ページ <http://www.fairlinks.co.jp/formmail/formmail.html> からもお申込み頂けます。
開催3日前以降及びお振込後のキャンセル、ご返金は、不参加の場合でも致しかねます。



開催場所：第1オカモトヤビル 4階会議室

東京都港区虎ノ門1-1-24 第1オカモトヤビル
(第1オカモトヤビルの4階です。)

- 東京メトロ** 銀座線「虎ノ門駅」下車徒歩0分(出口-8番) / 千代田線「霞ヶ関駅」下車徒歩4分(出口-A12番) / 日比谷線「霞ヶ関駅」下車徒歩4分(出口-A12番) / 丸の内線「霞ヶ関駅」下車徒歩7分(出口-A7番)
- 都営地下鉄** 三田線「内幸町駅」下車徒歩6分(出口-A4番)



Fairlinks フェアリンクス
コンサルティング株式会社

〒102-0083 東京都千代田区麹町5丁目2番 K-WING 4階
TEL 03-5215-8525 FAX 03-5215-7388 mail: info@fairlinks.co.jp
<http://www.fairlinks.co.jp/>

2011年2月22日開催

- ◆ 「コンプライアンス・内部通報・ハラスメント相談窓口担当者のための面談技術」に申込みます。

会社（組織）名			会員番号（ ）
部署／役職	①	②	③
参加者名	①	②	③
連絡先（会社住所）	〒		
連絡先電話番号	①	②	③
連絡先メールアドレス	①	②	③

- ◆ 交流会に 参加（ ）名 ・ 不参加 ・ 当日考えたい（□にチェックをお願いします。）