

# 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10月20日(木) 10:00～16:30

開催場所: 新宿三丁目 カワセビル 7階会議室 東京都新宿区新宿三丁目 17-5

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

### 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

(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

### 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

12:00～13:00 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に就職。営業職に就いた後、番組情報誌の編集、アナウンサーを務める。電話局へ転職後、コールセンターでオペレーターの経験を経て、新人・既存職員の研修にあたる。2000年研修講師として独立。橋本尚美事務所を開設、メンタルヘルスの領域で登壇を重ねている。「身につく能力開発がメンタルヘルスを向上する」を信条に、上司と部下が連携できるビジネススキルの研修も展開している。

◆主な研修講演テーマ: 「安全配慮義務のメンタルヘルス」「相談窓口担当者のための相談技術」「3代ハラスメントを防止する共通理解」「上司力・部下力を発揮する考え方と行動の仕方」「ゆとり社員を生み出さない新人研修」「上司と部下が連携するクレーム対応」「書けるビジネス文書」他

◆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)、「仕事ができて、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



## 《セミナー参加のおすすめ》

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、まずは信頼関係構築を築くことが、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ていただけます。

★当セミナーは 2008 年より年に 2～3 回開催し、毎回大変ご好評を頂き、定期的に開催しているものです。

- ◆ **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・お飲み物付き＞  
2名様以上同時お申し込みの際は、1名につき38,000円（税込み）に割引きます。  
弊社“ビジネス法務アカデミー”企業会員企業は、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**:新宿三丁目 カワセビル7階会議室

東京都新宿区新宿三丁目17-5 TEL(03)3354-2614

JR 新宿駅東口徒歩3分

都営大江戸線 新宿西口駅 徒歩3分

都営新宿線 新宿三丁目駅 徒歩3分

東京メトロ丸の内線・副都心線 新宿三丁目駅 徒歩1分

●地下鉄 連絡通路(B6)出入口と直結

●紀伊國屋書店新宿本店隣



**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10月20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	②	②	③
連絡先メールアドレス	①	②	③

◆ 4名以上のお申込みは、お手数ですが別紙に部署、参加者名、アドレスをご記入の上、ご返信下さい