

# 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留意点と対応スキルを学ぶ～

**開催日**：2013年10月9日(水)10:00～16:30

**開催場所**：勝永六番町ビル 1階 会議室 東京都千代田区六番町6

**講師**：渡辺 健一 フェアリンクスコンサルティング(株) マネージャー コンサルタント  
(講義順)

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 (具体的な対応シーンにおける窓口担当者が心がけなければいけない7つのポイント)

～質疑応答～

**講師**：渡辺 健一

### 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 渡辺 健一 フェアリンクスコンサルティング(株) マネージャー コンサルタント

東京都立大学 (現首都大学東京) 法学部卒業後、大手金融機関に勤務。その後人材ビジネスのベンチャー企業にて営業から研修講師、経営企画、上場準備まで幅広く経験。

現在は、弁護士が代表を務めるコンプライアンス経営に関するコンサルティングを手掛けるフェアリンクスコンサルティングにて、組織診断から内部通報外部通報窓口の通報受付、調査対応方法のアドバイスから制度の見直し、研修講師まで一貫して担当。

社内相談窓口・外部窓口担当、そしてコンサルタントとして経験した数多くの事例をベースに、弁護士監修のもと確かな知識に裏付けされた具体的かつ実践的な研修を提供する。

◆**主な研修講演テーマ**：「内部通報窓口担当者向け実務研修」「従業員向けコンプライアンス教育」「コンプライアンス推進のためのコミュニケーション」「各業界における関連法令研修」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



## 〈セミナー参加のすすめ〉

今や内部通報、ホットライン制度は上場企業の90%以上が導入している制度ですが、相談・通報への担当者の対応のまずさにより大きな問題となるケースも見受けられるようになってきました。相談・通報制度にとって担当者や制度への信頼感は要であり、それが損なわれると制度自体の存在意義を失ってしまいかねません。しかし、そもそも、相談・通報件数自体が少ない組織が殆どの現状では、実務において、その対応力を鍛えることにも限度があるのは否めません。本企画では、そのような現状を踏まえ、相談・通報窓口の担当者が、適切に相談・通報者に対応するための心構えや初期対応の技術について、ロールプレイングや参加者同士の意見交換を通じて身につけていただくことを目的としております。本セミナーは、2008年より年2~3回開催しておりますが、担当者になったばかりの方はもちろん、実務経験が豊富な方についても、自らの対応を振り返る良い機会になる、と多くご参加いただいております。

皆様のご参加心よりお待ちしております。

◆ 価格：1名につき39,900円（税込み、本体価格38,000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36,000円（税込み）に割引きます。

弊社“ビジネス法務アカデミー”会員企業は、1名につき30,000円に割引きます。

（詳しくは、弊社までお問い合わせ下さい。）

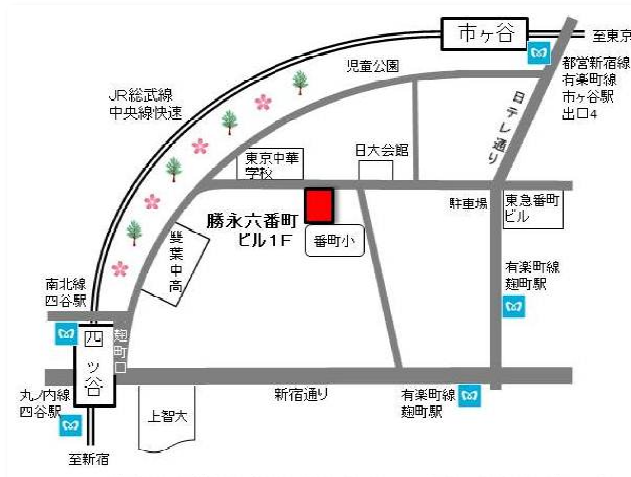
◆ 申込み方法：下記申込書にご記入の上、ファクシミリでお送り下さい。折り返し、請求書等、ご郵送致しますので、開催3日前までに銀行振込にてご送金下さい。インターネット弊社ホームページ内の申込ページ <http://www.fairlinks.co.jp/formmail/formmail.html> からもお申込みいただけます。

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：勝永六番町ビル 1階 会議室

東京都千代田区六番町6

- ・JR総武線・都営地下鉄・東京メトロ有楽町線「市ヶ谷」下車徒歩6分
- ・JR中央線・東京メトロ丸ノ内線・南北線「四谷」下車徒歩6分
- ・東京メトロ有楽町線「麩町」下車徒歩7分



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/>

2013年10月9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

◆ 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