

対人折衝能力開発コース

～ TAOK診断や体験学習から折衝・交渉の能力を向上 ～

会期 2025年 7月24日(木)～25日(金) 各回とも
2025年 11月20日(木)～21日(金) 1日目【9:30～17:00】
2日目【10:00～17:00】

会場 日本能率協会 研修室 (東京都港区芝公園)

対象

- ・営業、サービス、接客などの交渉を行う方々
- ・対人接点部門のマネジャー、OJT担当者の方々
- ・ホスピタリティが求められるサービス担当者の方々
- ・接客、営業部門のトレーナー、インストラクターの方々
- ・他部門や社外との折衝を担う方々
- ・企画や開発などの説得やプレゼンテーションを行う方々
- ・1on1ミーティングや会議ファシリテータを行う方々
- ・インタビューなど、顧客インサイトを行う方々
- ・新たな対人能力パフォーマンスの向上革新を意図している方々

講師 岡本 正耿 氏 (株)マーケティングプロモーションセンター 代表取締役
早稲田大学大学院 客員教授 / JMAマネジメントスクール 専任講師
日本経営品質賞 評価制度 委員長

■ ねらい

テクニカル・スキルやヒューマン・スキルといった“スキル”として接客や営業をとらえた、礼儀作法やセールス・テクニック的な教育研修が行われてきました。しかし、各人の思考行動特性に焦点を当てるコンピテンシーの発見によって、その思考行動特性それ自体の向上や変容を促すものへと変わってきました。

さらに先進的なホスピタリティ志向企業では、標準的な顧客対応スキルとしてではなく、戦略的な自社の独自能力として、ストロークを中心とした対人パフォーマンスを位置づけています。対人パフォーマンスの圧倒的高さで独特の価値を実現しようとしているのです。

性格上、本コースは個人を対象としていますが、その背景には対人サービスの戦略的転換の意図も含んでいます。そのような問題意識をお持ちの方にはぜひともご参加いただきたいと思います。

■ このような方におすすめです

- ◆自分の思っていること、指摘したいことを他者に上手く伝えられない
- ◆上司・部下との情報共有の在り方や、他部署との人間関係に課題を感じている
- ◆全社的なルールの策定と提案をしているが、関係者の説得が難しく進まない
- ◆コミュニケーション不足が原因で業務が円滑に進まない部門に対人折衝のポイントを伝えたい

■ プログラム

(昼休み 12:00～13:00)

1日目【9:30～17:00】

0 コースオリエンテーション

- 対人能力検査 (TAOK)
- ※TAOK診断を行いますので、9:30までにお集まりください

【学習のポイント】
自身のパーソナリティ、基本的な対人態度について検査を行います。コース中に検査結果を各人にフィードバックし、それぞれ自分への気づきの資料にさせていただきます。本コースの目的は、自分への気づきをより深めることにあります。対人対応のテクニックを覚えるのではなく、自分の動機づけ、ものごとの認識の仕方などを変えることによって、対人態度が自然と変わっていくことを意図しているのです。したがって、やり方を教わるのではなく、自己に気づくことを意識して参加してください。

1 自己のパーソナリティ分析 (エゴグラム)

- ペアレント (親)、アダルト (大人)、チャイルド (子供)

【学習のポイント】
パーソナリティを解釈するのに、自分の中にある親的、大人の、子供の意識、感情、行動の傾向がどの程度なのかをみます。親には、相手に厳しく接する批判的親、優しく接する保護的親の二つがあり、子供には、自然で自由な子、相手に応じて態度を変える順応した子の二つがあります。大人は冷静で論理的、計算的な面の中で、これは一つしかありません。まずは、分析の仕方を学習します。

2 他者との対話分析 (対人交流)

- 成立するやり取り、不成立のやりとり、不快感の残るやり取り

【学習のポイント】
やりとりのメッセージがそれぞれ親・大人・子供のどこから発信されているか、相手の方はメッセージをどの自我で受け止めているか、と分析すると、やりとりのタイプを判断できます。成立しているか否か、さらに不快感が残っているかどうかまで、解釈することができます。コミュニケーションはしていればいわけではなく、まずいやりとりをすれば人間関係は悪化してしまいます。批判的親と保護的親、大人、自由な子供と順応した子供の5つのいずれからメッセージが出され、相手がらつとどこで受け止めているか、などを子細に分析して明らかにします。

3 他者を認め、受け入れる (ストローク)

- 相手に肯定的に対応する態度
- 相手に否定的な態度

【学習のポイント】
相手に対する態度、反応をストロークといいます。肯定的ストロークと否定的ストロークとわけています。ストロークには自分から相手に対してとる態度の場合と、相手が自分に対してとっている態度の場合があります。肯定的なストロークを出せるひとは、他者を肯定的に認めており、相手はそれを受けるとよい気分になります。一方、無視したり腕みつけたり、相手を避けてしまうのは、相手からすれば否定されているわけで、不快な嫌な感じになります。自分のストローク傾向を分析します。

4 こじれてしまった話し合い

ケーススタディ 個人別研究の後、グループ別に話し合い、その後発表していただきます。

2日目【10:00～17:00】

5 よそよそしさ～親密さ

- 自閉～儀礼～社交～活動～親密

【学習のポイント】
ストローク交換がない状態を自閉といいます。一方、ストローク交換が非常に多い状態を親密といいます。その中間に、儀礼、社交、活動があります。打合せや会議など、人と人が対峙していれば、それはこの5つのいずれかになります。商談、会議など複数の人が集まって話している時間はストローク交換の多少、親密さの濃淡でレベルを分けることができます。人間味、誠実さ、真実味のある交流とは親密性の高いものであり、この時間を多く持っている企業はそれを経営戦略の柱にすることができます。自分の親密さはどうなのか、会社全体ではどうなのか、掘り下げていただきます。

6 失敗分析 (ゲーム)

- 軽いゲーム 恥ずかしくてみつももないゲーム
- 人生を破壊してしまうゲーム

【学習のポイント】
否定的ストロークの交換が多い時間はすべてゲームといいます。軽いゲーム、中くらいのゲーム、重いゲームと評価します。こちらは人間味や誠実さがなく、乏しい関係です。どのようなゲームがあるのかを分析し、それをゲームから親密性の高い関係に転換することをする必要があります。自分のゲーム習慣を振り返ります。

7 他者に対する基本的態度 (ライフポジション)

- 自己肯定で他者肯定 自己肯定で他者否定 自己否定で他者肯定
- 自己否定で他者否定

【学習のポイント】
自分について、他人について、それぞれ肯定感と否定感のいずれが高いかによって、4つのタイプに分かれます。自己も他者も否定感を弱め、肯定感を強めることを意識することで、次第に自己肯定他者肯定の人生態度が形成されていきます。自分の人生態度とそうなった原因について分析します。

8 自己肯定になる

- 人生脚本 勝者脚本 平凡者脚本 敗者脚本

【学習のポイント】
人は3～6歳くらいに自身のストローク傾向、ライフポジション、人生脚本を決めると言われています。そこで、生き方を変えるには、そのころに無意識につくったそれらを見直し、新たに作り直すのです。組織内で勝者を増やすこと、それが組織開発であり、ストロークフルな対人サービスをつくりあげれば、それは戦略革新でもあるのです。集大成が自分の人生脚本です。現行の脚本をより進めるか、この際書き換えるかを考えます。

※プログラム内容は変更される場合があります。あらかじめご了承ください。



対人折衝能力開発コース

講師紹介 (敬称略)

岡本 正取

株式会社マーケティングプロモーションセンター 代表取締役
早稲田大学大学院 客員教授
JMAマネジメントスクール 専任講師
日本経営品質賞 評価制度 委員長

お申し込みについて

定員になり次第、申込受付を終了します。お早めにお申し込みください。

1



パソコン(各種検索サイト)からダイレクトで

セミナーID(半角数字) で検索

もしくは、<https://school.jma.or.jp/>

※貴社の情報セキュリティ方針等でwebからのお申し込みが難しい方は
JMAマネジメントスクールまでお電話にてお問い合わせください。
TEL : 03(3434)6271

2



スマートフォン
タブレットから



参加料 (消費税込)

一般社団法人日本能率協会法人会員	108,900円/1名
上記会員外	121,000円/1名

※参加料にはテキスト(資料)費が含まれています。
※昼食の提供はございません。(各自でご用意ください。)
※法人会員ご入会の有無につきましては、下記HPにてご確認ください。
<https://www.jma.or.jp/membership/>
※参加申込規定はJMAマネジメントスクールのWebページ(<https://school.jma.or.jp/>)に掲載しておりますのでご確認ください。

キャンセル・参加日程変更の規定

キャンセルご連絡日	キャンセル料	日程変更手数料 (年度内一回限り)
開催15日前～開催8日前 (開催当日を含みます)	参加料の10%	無料
開催7日前～前々日 (開催当日を含みます)	参加料の30%	5,500円(税込)
開催前日および当日	参加料の全額	7,700円(税込)

参加日程の変更については、変更後の日程で確実に参加することを条件に1回のみ可能といたします。
電話でご確認後、所定のお手続きをお取りください。万一キャンセルの場合、初回のお申出の日付により上記キャンセル料が発生します。なお変更後の日程のキャンセルの場合も上記キャンセル料を申し受けますのでご了承ください。変更は同一年度内(4月～翌年3月)に限ります。
(注)変更・キャンセルの場合は必ずJMAマネジメントスクールの問い合わせフォームよりご連絡ください。

会場開催の会場案内 会場地図は、参加証送付時にご案内いたします。
日本能率協会 研修室 〒105-8522 東京都港区芝公園3-1-22

参加定員 20名
※開催催行最少人数に満たない場合は中止する場合がございます。

申込に関するお問い合わせ先 (参加証・請求書・キャンセル・変更などに関する内容)

JMAマネジメントスクール TEL : 03(3434)6271
電話受付時間 月～金曜日9:00～17:00 ただし祝日を除く
E-mail : seminar@jma.or.jp FAX : 03(3434)5505

プログラム内容に関するお問い合わせ先 (企画担当)

一般社団法人日本能率協会 経営・人材革新センター
〒105-8522 東京都港区芝公園3-1-22 TEL : 03(3434)1955(直通)

会員制度のご案内

一般社団法人日本能率協会は法人を対象とした法人会員制度を設け、セミナー参加料割引をはじめ各種サービスを提供しております。
是非この機会にご入会をご検討ください。
詳細は <https://www.jma.or.jp/membership/>

日本の経営革新

×
学びと成長



日本能率協会(JMA)は、企業経営の要である「ひと」の力を最大にするを通じ、新たな経営・組織づくりに貢献します。

社長・役員向けプログラムのほか、次世代経営者・幹部育成のための長期プログラム、役職別の能力開発研修、人事・教育、マーケティング、営業、開発・設計・技術、生産、購買・調達など専門領域のスキルアップ研修など年間2,000本以上の公開型研修を開催しています。また、企業・自治体・学校に向け、個別課題解決支援も行っていきます。

JMAが選ばれ続ける4つの理由

- 1 現場課題に合わせたプログラム内容
- 2 実践力のつく演習
- 3 研修結果を継続させる仕組み
- 4 多様な業界、業種と交流