

北海道みらいアカデミー（2020年7月開催）

怒るお客様こそ神様です！
「怒り」を「笑い」に変えるクレーム対応術

日時 2020年7月8日（水）13:30～15:30

講師



谷厚志

一般社団法人日本クレーム対応協会
代表理事

【内容】

1. クレームへの恐怖心を取り除く方法
2. 儲かっている企業はクレームを大切にしている
3. 怒りを笑顔に変える！クレーム対応5つのステップ
4. いざ！という時に役立つ対応フレーズ集
5. 悪質クレマーか否かを見極める言葉
6. クレームに強い組織を作ろう！
7. クレームを事前になくす方法を習得する

みるみるファンが増えていく！「接客×笑い」の法則

日時 2020年7月8日（水）18:00～20:00

講師



谷厚志

一般社団法人日本クレーム対応協会
代表理事

【内容】

1. ファンの多い企業・お店の共通点とは・・・
 - ・ リピーターとファンの違いを知る
2. お金をかけずファンを増やす法則
 - ・ 損して得取れの精神で接客する
 - ・ クレームを集めると期待されていることがわかる
3. ファンを失ってしまう対応
 - ・ 接客で使ってはいけない言葉
 - ・ 自分の価値観で仕事をしない
 - ・ 大クレーム発生！あなたならどう対応する？
4. クレームをなくし、サービスを増やす
 - ・ 全国からお客が殺到する本屋の接客術とは・・・
 - ・ 売れないのは、価格が高いからではない

北海道みらいアカデミー（2020年7月開催）

ビジネスパーソンのための心をつかむ！ 誰からも好かれる話し方

日時 2020年7月9日（木）9:30～11:30

講師



谷厚志

一般社団法人日本クレーム対応協会
代表理事

【内容】

- 1.視点を变える。
話し方を変えれば人間関係はうまくいく。
選ばれる人の話し方の共通点。
- 2.言葉を変えろ。
言葉を変えろと、人生が変わる。
「すみません」ではなく、「ありがとう！」
- 3.体験談を話す。
失敗談を語る人に信頼が集まる。
伝えるのではなく、伝わるかどうか。
- 4.ほめる。
ほめるとは、相手に感謝すること。
目に見えない部分をほめる。
- 5.損して得とる。
コミュニケーションの原則は、利他の精神。
人生の価値は、どれだけ人を笑顔にしたかで決まる！

コーチング・心理学から学ぶ！ 誰とでも楽しく話せる「人見知り解消法」

日時 2020年7月10日（金）13:30～15:30

講師



上前拓也

合同会社友歩
代表

【内容】

私たちは毎日のように、誰かと会話をします。
どんな相手に対しても気軽に話せる人もいますが、あまり多くありません。
特に、初対面の方や大人数の中で緊張したり、人見知りする方が多くいらっしゃいます。
人見知りは、いくつかのポイントを押さえ、実践することによって大きく改善されることがほとんどです。
「心理学・コーチング学から学ぶ！誰とでも楽しく話せる『人見知り解消法』」を習得し、初対面の方や大人数の場面でも楽しめることが出来る、新しい自分を見つけませんか。

～セミナーの内容～

- ・人見知りは人として当たり前のこと
- ・人見知りを隠すと人見知りになる
- ・会話が途切れた時の対処法
- ・好感を持たれる話の進め方
- ・人見知りを助けてくれる人がいる

北海道みらいアカデミー（2020年7月開催）

スベらない商談力

日時 2020年7月15日（水）13:30～16:30

講師



小森康充

小森コンサルティングオフィス
代表

【内容】

顧客と効果的に信頼関係を構築して本音を聞き出す実践的話法を学ぶ。

- 1) 購買の大原則
- 2) 心の窓を開く
- 3) 信頼関係構築の4つのポイント
- 4) 顧客の本音を聞き出す6つの話法
- 5) 説得的販売の5つのステップ

会計は生きる武器になる～財務3表一体理解法

日時 2020年7月17日（金）18:00～20:00

講師



河野隆史

河野公共経済研究所
所長

【内容】 ～～当日は各自電卓をご持参ください～～

簿記の勉強を途中で断念してしまった方でも大丈夫！理解が難しい簿記、仕訳は飛ばしてしまい、短時間で会計を理解する方法をお伝えします。その後、ドリル問題に取り組んでいただきます。このドリルに取り組むことで、各表の数字がどこどう繋がっているのか、会計の全体像の中での3つの表の役割が理解できるようになります。財務3表の数字を見ても、会社の経営状態は分かりにくいものです。財務分析についても触れていきます。また、よく分からない人が多いキャッシュフロー計算書の分析についてもご説明します。

1. 財務3表の基本の説明
 - 1) すべての企業に共通する3つの活動
 - 2) 損益計算書（PL）、バランスシート（BS）、キャッシュフロー計算書（CS）
 - 3) 複式簿記とは何か
2. 財務3表一体理解ドリル
 - 1) 会社設立、2) 借入金の借入実行、3) 固定資産の購入、4) 現金での商品の仕入と販売
3. よく分からない人が多いキャッシュフロー計算書の分析
 - 1) キャッシュフロー計算書（CS）の8つのパターン、2) 現金はウソをつかない～CSのパターンで会社の状況が推測できる
4. 財務3表図解分析法
 - 1) 損益計算書、バランスシートを図にしてみよう！、2) 色々な事例を見てセンスを磨こう

*本講習は会計書籍のベストセラー「財務3表一体理解法」の著者、國貞克則氏が開発した財務会計講習を元に作られています。
國貞氏と著作物使用許諾契約書を結んだ上で本講習を行い、講習内で使用する資料の提供を受けています。

北海道みらいアカデミー（2020年7月開催）

人間関係を深める「聴く」技術

日時 2020年7月21日（火） 18:00～20:00

講師



大島佳子

株式会社O.K.Evolution
代表取締役

【内容】

誰にでもある「べきの壁」を拡げる視点を持ち、認知と感情の影響を知る。
もう一步の相互理解を深めるニュートラルな話の聴き方・受け止め方を学ぶ。

1.オリエンテーション

- （1）研修の目的・スケジュール
- （2）ウォーミングアップセッション

2.認知と感情の影響

- （1）脳の認知の仕組み
- （2）「べきの壁」と解釈

3.ニュートラルに相互理解をするために

- （1）TFAトレーニング
- （2）傾聴のスキル
- （3）理解の伝え方

4.まとめ

中堅・管理職研修

“今どきの若手”が動き出す！指導・教育のしかた

日時 2020年7月22日（水） 9:30～12:30

講師



大島佳子

株式会社O.K.Evolution
代表取締役

【内容】

1.はじめに

- （1）研修の目的と参加のルール
- （2）あなたのところの若手タイプは？

2.“今どきの若手”の特徴

- （1）“今どきの若手”ここが難しい
- （2）こんなに違う「働く価値観」
- （3）やっていませんか？NGリスト
- （4）若手指導・教育のコツ

3.効果的な「指導」のスキル

- （1）指導の体験シミュレーション
- （2）分かる！動く！指導スキルのポイント

4.効果的な「教育」のスキル

- （1）指導と教育の違い
- （2）計画的指導とG-P-D-C-Aサイクル
- （3）ココで声掛け！6つのポイント

5.まとめ

※一部内容が変更となる場合がございます。

北海道みらいアカデミー（2020年7月開催）

若手社員 コミュニケーションアップの会話術

日時 2020年7月29日（水）13:30～15:30

講師



栗原典裕

青山コミュニケーションセミナー
代表

【内容】

- ・ ビジネス会話の基本
- ・ 自己紹介の仕方
- ・ 伝わる話し方
- ・ ルールオブスリーで話す
- ・ ライカビリティを上げよう
- ・ 人前での話し方
- ・ あがらない方法とは
- ・ 上手な報告の仕方
- ・ 相手を認める「対話意識」
- ・ ほめ方の技術
- ・ 惹き付ける会話術はストーリー
- ・ 話を引き出す「質問術」

ハートを掴む接客

日時 2020年7月29日（水）18:00～20:00

講師



栗原典裕

青山コミュニケーションセミナー
代表

【内容】

- ・ 信頼関係を作る「接客会話」の基本
- ・ また会いたいと思わせるトーク
- ・ 「エレベータートーク」と「三手の神器」
- ・ 「うなずき」分析
- ・ 接客での会話のポイントはココ
- ・ 会話の流れの作り方
- ・ お客がしてほしい質問とは
- ・ 言葉の「地雷」を知ろう
- ・ 論理的にわかりやすい話し方
- ・ 自分の接客スタイルを持つ