



実践型・継続型の人財育成プログラム

研修・セミナー

～継続的に「気づき」→「行動変容」→「定着」を支援～



代表講師 茨木 貴子

ミラーイメージングスキル

未来の理想的な自分をまとう、イメージを積み重ねる

その積み重ねで未来の理想的な自分が創られる

成功した自分を強くイメージし、未来を生きる

Week 12 未来開花イメージシートで理想の自分像を知ろう

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1. 理想の自分	2. 理想の自分	3. 理想の自分	4. 理想の自分	5. 理想の自分	6. 理想の自分	7. 理想の自分	8. 理想の自分	9. 理想の自分	10. 理想の自分

Week 17 5つのポイントについて

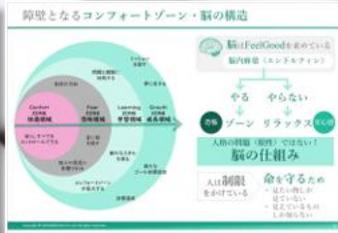
1. 理想の自分

2. 理想の自分

3. 理想の自分

4. 理想の自分

5. 理想の自分



Week 16 未来開花イメージシートで理想の自分像を知ろう

1. 理想の自分

2. 理想の自分

3. 理想の自分

4. 理想の自分

5. 理想の自分



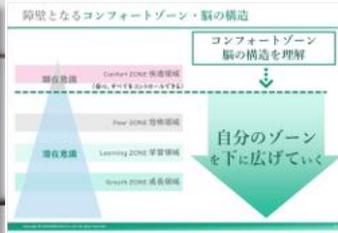
ビジュアル化が脳へどう影響を及ぼすのか？

脳は視覚的な情報を処理する能力が高い。視覚的な情報は、脳に深く刻み込まれ、記憶に残りやすい。

常に目に触れる場所に「ポジティブなもの」を置くことで、その人の脳にプラスのイメージが刷り込まれる。

Week 12 未来開花イメージシートで理想の自分像を知ろう

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1. 理想の自分	2. 理想の自分	3. 理想の自分	4. 理想の自分	5. 理想の自分	6. 理想の自分	7. 理想の自分	8. 理想の自分	9. 理想の自分	10. 理想の自分



人と組織を育てる実践型研修。

学びが現場で活きる。

行動が変わる。

Week 12 未来開花イメージシートで理想の自分像を知ろう

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1. 理想の自分	2. 理想の自分	3. 理想の自分	4. 理想の自分	5. 理想の自分	6. 理想の自分	7. 理想の自分	8. 理想の自分	9. 理想の自分	10. 理想の自分

Week 12 未来開花イメージシートで理想の自分像を知ろう

1. 理想の自分

2. 理想の自分

3. 理想の自分

4. 理想の自分

5. 理想の自分

Week 24

Step1 あなたが人生で求めているものを、脳に刷り込んでおきましょう。

Step2 AMICの脳波を、自律神経を安定させておきましょう。

人生理念のキーワード	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1. 誠実	2. 誠実	3. 誠実	4. 誠実	5. 誠実	6. 誠実	7. 誠実	8. 誠実	9. 誠実	10. 誠実	



Week 24

1. 理想の自分

2. 理想の自分

3. 理想の自分

4. 理想の自分

5. 理想の自分

Week 31 未来を描く毎日のルーティン・リスト

1. 未来を描く

2. 未来を描く

3. 未来を描く

4. 未来を描く

5. 未来を描く

Week 17 5つのポイントについて

1. 理想の自分

2. 理想の自分

3. 理想の自分

4. 理想の自分

5. 理想の自分

Week 29 やらないことリスト

1. やらないこと

2. やらないこと

3. やらないこと

4. やらないこと

5. やらないこと

Week 12 未来開花イメージシートで理想の自分像を知ろう

1. 理想の自分

2. 理想の自分

3. 理想の自分

4. 理想の自分

5. 理想の自分



想い

これまで約15年にわたり、企業・医療・教育など多様な現場で研修講師として関わってまいりました。

その中で痛感してきたのは、どんなに丁寧に設計された研修であっても、受講しただけでは現場の行動変容や組織の風土改革にはつながりにくいという現実です。

受講者が「わかった」で終わってしまい、「できる」「続けられる」には至らない。本質的な変化には、日々の業務や現場の課題に即した“実践的な学び”と“心を動かす体験”が必要だと感じています。

+Aコミュニケーションアカデミーでは、表面的なスキル習得にとどまらず、“人と組織が本来の力を発揮するための土壌を耕す”ことを目指した研修・セミナーを通じて、その実現をお手伝いしております。

現場で真に求められているテーマに寄り添い、実践に活かせる対話と気づきの場を通して、「やらされる研修」から「行動につながる学び」へ。

そして、組織の一人ひとりがいきいきと行動できる風土づくりへとつなげてまいります。

茨木 貴子



接遇研修

マナーを超えて、心を届ける接遇へ。
思いやりを“かたち”にする力を
育てます。

■概要

接遇とは、単なるマナーや丁寧な言葉づかいではありません。
相手を大切に思う気持ちを、表情・所作・言葉で表現し、伝わることによって、
安心感と信頼関係を築く—それが本質的な接遇のあり方です。
この研修では、基本的なビジネスマナーの確認に加え、ホスピタリティを“かたち”とし
て届ける力、そして「また会いたい」と思われる関係性づくりを学びます。

■ねらい

- ◆ 接遇の本質と重要性を理解し、マナーの枠を超えた“心の通う関わり方”を学ぶ
- ◆ 相手を大切に思う気持ちを、言葉・表情・所作など“かたち”にして伝える力を養う
- ◆ 信頼関係の土台となる、ビジネスパーソンとしての基本的マナーを身につける

■内容（例）

1. 接遇とは何か — マナーを超えて“心が届く”関わりへ
2. 接遇の基本— 思いやりをかたちにする土台づくり
3. 第一印象の重要性— 出会いの3秒が信頼を決める
4. 接遇5原則の実践（挨拶・身だしなみ・表情・立ち居振る舞い・言葉づかい）
5. “感じの良さ”を伝える話し方・聴き方のコツ（快話のポイント）
6. 信頼感を高めるビジネスマナー（名刺交換／席次／お茶出し／訪問・来客応対等）
7. 心を伝える電話応対 — 声の印象で信頼を築く



■概要

いくら優れた理念やビジョンを経営者が掲げていても、それが現場に正しく伝わらず、日々の行動に落とし込まれていなければ、組織の一体感は生まれません。理念が「絵に描いた餅」となり、顧客体験のズレやブランドイメージの不一致が、信頼の損失につながる恐れさえあります。目指すべきは、全スタッフが“ブランドアンバサダー”として、自社の魅力や価値を自信をもって発信できる風土づくりです。本研修では、理念・ビジョンを“共通言語”として浸透させ、行動・意思決定・顧客対応のあらゆる場面で一貫性を持てる組織文化を育てる土台を築きます。

■ねらい

- ◆ 経営者と全スタッフが共有すべきビジョン・価値観を明確な言葉で表現・共有する
- ◆ 共有された価値観に基づく意思決定とブランドイメージの一貫した発信を実現する
- ◆ コアファン（顧客・関係者）を生み出す、ブランド力の高い組織風土を醸成する

■内容（例）

1. ブランディングとは何かー外向き・内向きの両面からブランドの定義を再確認
2. インナーブランディングの重要性ー理念の“共有”と“体現”が組織力を左右する理由
3. 理念・ビジョンの共有ワークー自社の理念を自分事として捉え、行動に落とし込む
4. 理念が“生きている”組織の好事例研究ー他社や自社内の好事例を分析し、現場へのヒントを得る
5. ロールプレイー対話や判断の場面での“らしさ”を体現
6. 課題抽出と目標設定ー 自部署での活用や浸透に向けたアクションプランづくり

インナーブランディング 導入研修

理念は掲げるだけでは伝わらない。
“自分の言葉”で語り、
“自分の行動”で体現する組織へ。

ファンづくり研修

選ばれるだけでなく、
“応援される存在”になるために。
長く愛される関係性を育てる、
ファンづくりの極意。



■概要

市場の成熟にともない、モノ（商品・サービス）よりも、コト（体験・感動）が重視される時代へと移行しています。

いくら最先端の設備や専門知識を備えたスタッフが揃っていても、「またこの人に会いたい」「またここを選びたい」と思ってもらえなければ、企業として長く愛され、選ばれ続けることはできません。

本研修では、ファン獲得に欠かせない“心構え”と“ホスピタリティを形にして伝える力”を実践的に学びます。

さらに、顧客の顕在ニーズの奥にある“本当の期待”=潜在ニーズを汲み取り、感動体験につなげるための視点と工夫を身につけます。

■ねらい

- ◆ 心（ホスピタリティ）を、表情・身だしなみ・立ち居振る舞い・言葉など“かたち”として表現する力を養う
- ◆ 「また会いたい」と思わせる、心に残る感動体験を生み出す秘訣を学ぶ

■内容（例）

1. ファンとは何か？ ～“支持され続ける存在”の定義～
2. なぜ今、ファンベースの取り組みが企業に不可欠なのか
3. 一般的な接客とエキスパートの違い（元CA事例より）
4. 第一印象の磨き方 ～表情・所作・言葉遣いのチェック～
5. 感動体験を設計する ～相手の心に残る関わり方を考える



アサーティブ コミュニケーション研修

自分も相手も大切に
する、伝え方。
心地よい関係は、
伝え方で変えられる。

■概要

近年、人間関係やコミュニケーションに関する悩みは、多くの人にとって最も大きな課題となっており、それが引き金となるトラブルや事件も後を絶ちません。テクノロジーの進化により、コミュニケーションの多くが機械的・簡素化されていく今だからこそ、人と人との心が通い合う、豊かな関わりがますます求められています。本研修では、相手の思いを尊重しながら、自分の気持ちや意見も率直に、誠実に伝える「アサーティブ・コミュニケーション」のあり方を学びます。場面に応じた適切な表現力を養い、コミュニケーションの本質である「良好な人間関係の構築」を目指します。

■ねらい

- ◆ コミュニケーションの本質と目的を理解し、人間関係の質を見直す
- ◆ 自分のコミュニケーションスタイルを知り、より良い関わり方を探る
- ◆ 感情と言葉を丁寧に紡ぐアサーティブな伝え方を学び、対話力を育てる

■内容（例）

1. オープニング・アイスブレイク
2. コミュニケーションの3つのスタイル（攻撃・受け身・アサーティブ）
3. アサーティブとは何か（定義・目的・効果）
4. 自分の思いを整理するワーク（感情と言葉の紡ぎ方）
5. 相手を尊重した表現技法（Iメッセージ、DESC法など）
6. ロールプレイ・ケーススタディ
7. 振り返り・まとめ・明日からの一歩



クレーム対応・ カスハラ対策研修

トラブルを防ぐだけじゃない。
信頼を生む対応力を。
クレームを、ファンづくりの
チャンスに変える。

■概要

近年、クレーム件数の増加と共に、対応に課題を抱える企業・組織が増えています。クレーム対応は、組織の信頼を守る重要な業務の一つであり、対応を誤れば、さらなるトラブルや信頼関係の崩壊を招くリスクもあります。顧客や取引先からの声には、サービスや体制を見直す“気づきのヒント”が含まれていることも多く、前向きに受け止めて活かす姿勢が求められます。一方、悪質な要求や過度な言動といった「カスタマーハラスメント」に対しては、毅然とした対応と組織的な基準の整備が不可欠です。本研修では、「クレーム」と「カスハラ」の違いを明確にし、対応者が心理的に巻き込まれないための判断軸と対応スキルを養います。単なるトラブル処理ではなく、クレームを信頼構築とファンづくりの機会に変える実践的な力を育てることを目的としています。

■ねらい

- ◆ クレームとカスタマーハラスメントの違いを理解し、適切な対応力を身につける
- ◆ 対応者の心理的負担を軽減し、組織全体で対応できる体制づくりを学ぶ
- ◆ クレームを関係性を深める機会と捉え、信頼を築く対応力を磨く

■内容（例）

1. オープニング・導入
2. クレームとカスタマーハラスメントの違いを知る
3. カスハラ対応の基本原則と組織的な体制づくり
4. クレーム対応における信頼構築ステップ
5. ケーススタディ・ロールプレイ
6. まとめ・振り返り



医療・介護現場の コミュニケーション研修

その声かけが、患者様の力になる。
医療に必要なのは、知識・技術、
そして“心の伝え方”。

■概要

高度化する医療技術や患者・利用者の「お客様意識」の高まりに伴い、医療・介護施設には、単なるマナーを超えた“心の通うコミュニケーション”が求められています。スタッフ一人ひとりが、専門知識・技術に加え、「ホスピタリティをかたちにして届ける力（接遇力）」を身につけることで、安心と信頼を生む関係性を築くことができます。本研修では、命を守る対人援助技術の一つとして、医療・介護現場における接遇とコミュニケーションの本質を学びます。さらに、スタッフ間の人間関係の質も向上させ、チームワーク強化・離職防止・働く人のWell-being向上にもつながる実践的なスキルの習得を目指します。

■ねらい

- ◆ 接遇を“命を守る対人援助技術”と捉え、その本質と医療現場での意義を理解する
- ◆ 言葉・表情・所作を通して“思いやり”をかたちにし、信頼関係を築く力を養う
- ◆ ロールプレイを通じて、患者・家族との応対やチーム医療に活かせる実践力を高める

■内容（例）

1. 医療・介護現場における接遇の意義と特性
2. 接遇の基本と第一印象の影響
3. 医療・介護現場における接遇の5原則 + α
4. 患者様とのコミュニケーション実践
5. 電話応対の基本と応用
6. 患者様・ご家族様応対ロールプレイ・フィードバック
7. 総合演習と振り返り・目標設定



アンガーマネジメント 入門講座

怒りという感情に、良し悪しはない。
ただ、表現方法には、良し悪しがある。
心を整え、自分も相手も
大切にできる関係へ。

■概要

アンガーマネジメントは、1970年代にアメリカで生まれた心理トレーニングです。この講座では、怒りの感情と上手に付き合うための「知識」と「具体的なトレーニング方法」を60分で学びます。アンガーマネジメントでは怒らないことは目的としていません。怒る必要のあることは上手に怒れ、怒る必要のないことは怒らなくて済むようになることを目的としています。講座でも怒らなくなる方法ではなく、怒りの感情と上手に付き合うことで、自分自身や周りの人にとって長期的に健康的なセルフマネジメントができるようになることを目指します。入門講座では、基本スキルである衝動のコントロールを習得します。イライラや後悔に振り回されず、自分らしく穏やかに過ごすための第一歩となる講座です。

■ねらい

◆ 怒りの感情との上手な付き合い方を学び、衝動的な怒りをコントロールする力を養う

■内容（例）

1. アンガーマネジメントとは？
2. 怒りの感情とは？
3. 問題となる4つの怒り
4. 自己診断してみよう
5. カットなったときに待つテクニック
6. 私たちを怒らせるものの正体
7. 怒りが生まれるメカニズム etc.



アンガーマネジメント 応用講座

“怒り”と向き合う21日間。

行動が変わると、感情との距離も変わる。
続ける力が、あなたの心を整えていく。

■概要

本講座では、アンガーマネジメント手帳を活用しながら、21日間のトレーニングプログラムに取り組む準備を整え、日常の中で実践できるようサポートします。
10の実践テクニックをもとに、怒りの感情と健全に向き合う方法を習得。
また、毎日の小さな行動変容を促すワークにより、習慣化とセルフマネジメントの土台を築きます。

トレーニングメニューは「毎日すること」「その日だけすること」「余力があればやること」の3つに分類されており、負担を感じることなく継続できる設計です。
スモールステップで楽しみながらアンガーマネジメントを身につけていくことができます。
変化を楽しみながら、一歩ずつ自分らしい感情との付き合い方を身につけていきましょう。

■ねらい

◆ 怒りの感情と前向きに向き合うための10の実践テクニックを習得する

■10個のテクニック

1. ミラクルデイエクササイズ
2. 変化ログ
3. アンガーログ
4. 3つのコントロール
5. ハッピーログ

6. べきログ
7. 1週間の振り返り
8. サクセスログ
9. ブレイクパターン
10. 3コラムテクニック

アンガーマネジメント 叱り方入門講座

「叱る」は指導の手段。
叱る技術を磨けば、関係はもっと深まる。
人を育てる“叱り方”を、
今こそアップデートしませんか。



■概要

叱ることに苦手意識を持つ人が増えています。背景には「褒めて伸ばす」文化の浸透と、叱る経験の少なさがあります。

しかし、人を育てる上で「叱る」ことは欠かせない大切な行為。

重要なのは、相手や自分、モノを傷つけることなく、思いを“建設的に”伝える技術です。本講座では、アンガーマネジメントの視点から「効果的に叱る」ための考え方と実践スキルを90分で習得。

指導者としての信頼を深め、よりよい関係性を築くための第一歩となる内容です。管理職の方はもちろん、子育て中の保護者や指導に関わるすべての方におすすめの講座です。

■ねらい

- ◆ 叱ることのプラス面・マイナス面を知る
- ◆ 怒りの性質を学ぶ
- ◆ 叱ることの真の目的を再定義する
- ◆ 悪い叱り方・上手な叱り方を学ぶ

■内容（例）

1. 叱ること・叱らないことのメリットとデメリット
2. 怒りのメカニズムと“べき”思考の正体
3. 問題となる4つの怒りと対処法
4. 上手な叱り方とは？NG例と改善ポイント
5. 効果的に叱るための3つの技術（プレイロール／ブレイクパターン／スモールステップ）
6. 自分の“叱り方”を見直すワーク etc.