



● × 株式会社 御中

創造的な組織文化の構築

# 新インターアクション研修

～第3の結論を導く話し合いのスキルの共有～

\* 正規版:5ステップ

\* 簡易版:3ステップ

## <企画提案書>

★ 新インターアクションの内製化も可能です ★

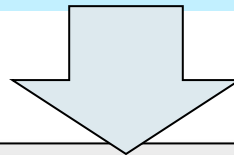
2020年 4月25日

有限会社オーバルマネジメント

研修講師 藤本邦之

# はじめに

「多様性があるメンバーで構成し、共有する価値・目的と方法論を持つ」。  
強い組織を作ろうとするなら一見相反するこの命題に立ち向かわねばなりません。  
新インターアクションは多様な考えをシンプルなコミュニケーションの方法論で繋ぎ、創造的な第3の結論を見出そうとするコミュニケーションスキルです。  
長年の研修実践で強い組織は多様なメンバーが同じコミュニケーションスキルで繋がっていることを見出しました。  
人は自分がやりたい方法でコミュニケーションを取ります。この場合、言った意味と受け取った意味にギャップがあると確かな成果に繋がる行動を得づらくします。  
ベーシックなコミュニケーションの方法論を共有することは決して一つの鑄型に人をはめ込むことを意味していません。  
むしろ、多様性を認め合える企業文化を築くためのものとなります。



新インターアクションはシンプルな構成(5つの基本行動、5つのステップ=話し合いの手順)で成り立っているコミュニケーション技法です。

新インターアクション研修は管理者、メンバーのコミュニケーション力を確かに高めます。

また、新インターアクションの実践者は問題解決力や組織運営力などのコンセプチュアルスキルも高まることが確認されています。

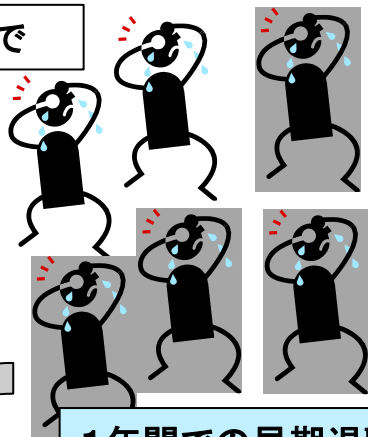
# 1. 新インターアクションのコミュニケーション理念

- コミュニケーションのスキルはその狙いによっていくつかに分類できます。
  - ◆ 話す・伝えるコミュニケーション・・・プレゼンテーション、アサーションなど
  - ◆ 聞く・引き出すコミュニケーション・・・コーチング、カウンセリングなどこれらはもちろん大切なコミュニケーションです。
- 新インターアクションは話すことも聞くことも十分に行いながら、当事者たる二人が意見を交わし、結論を作り上げることを目的としたコミュニケーションスキルです。
- よって、新インターアクションのコミュニケーション理念は  
**「結論は二人の間にある」**  
となります。

## 2. 新インターアクションの効果

- 新インターアクションは「インターアクション・マネジメント・プログラム=IM(USA. DDI社)」のころから、職場コミュニケーションの改善に成果を出してきました。
- 弊社の新インターアクションは管理者、監督者、OJTリーダー、中堅部下、などの方々に幅広くご愛用いただき、成果を出しています。

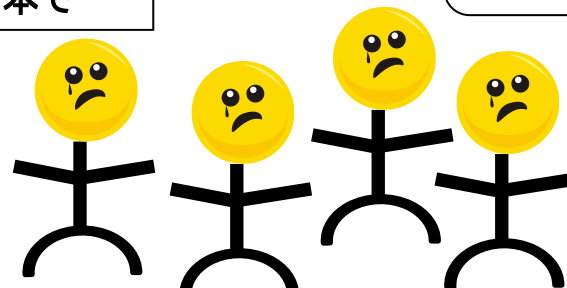
アメリカで



1年間の早期退職率  
70%の会社が、インターア  
クションの採用で早期退職  
率が30%に低減！

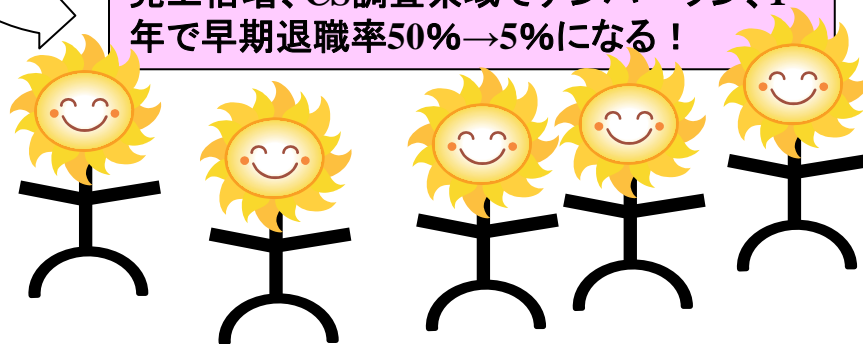


日本で



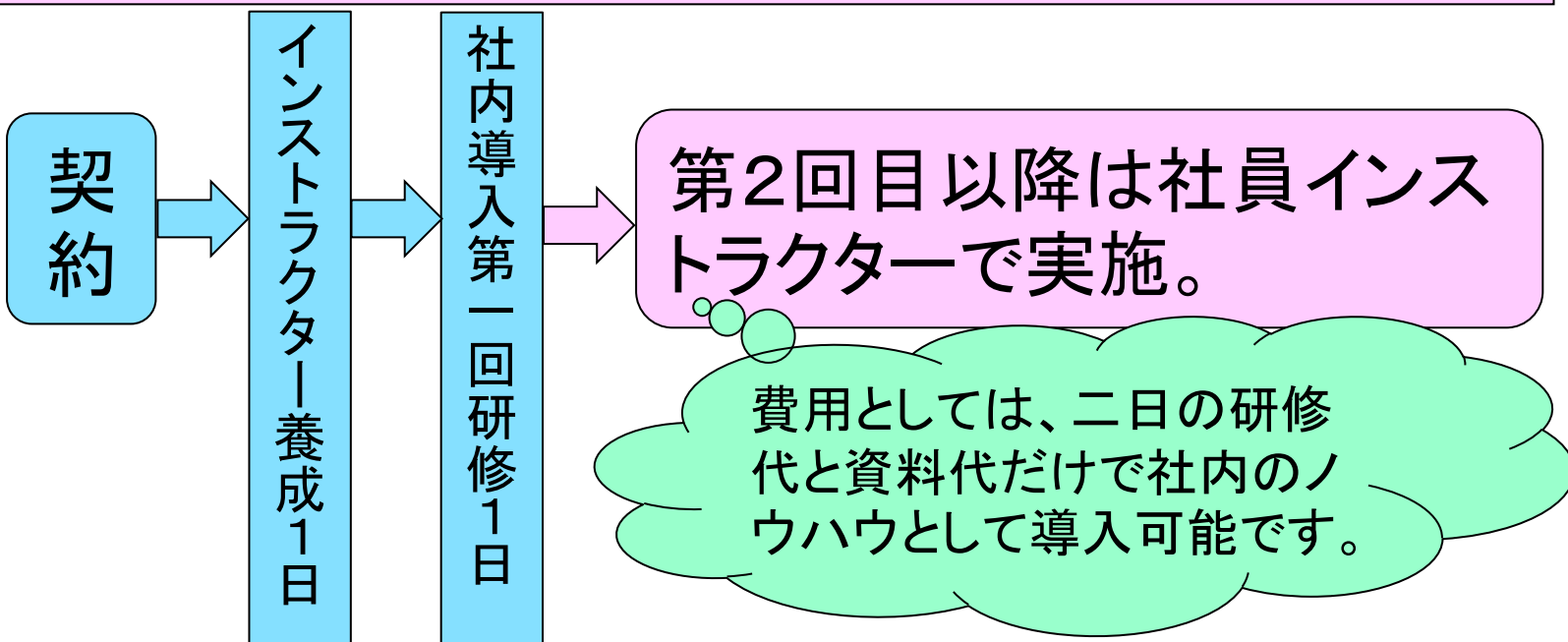
ただ、聞くだけ・言うだけ  
ではなく、自分も言って  
意見交換できるのが良  
かったと思います。

CS調査地域最低で売上も3年間も地域最低  
で閉店間際だった携帯電話ショップ。25歳店  
長が新インターアクションで指導、2年間で  
売上倍増、CS調査県域でナンバーワン、1  
年で早期退職率50%→5%になる！



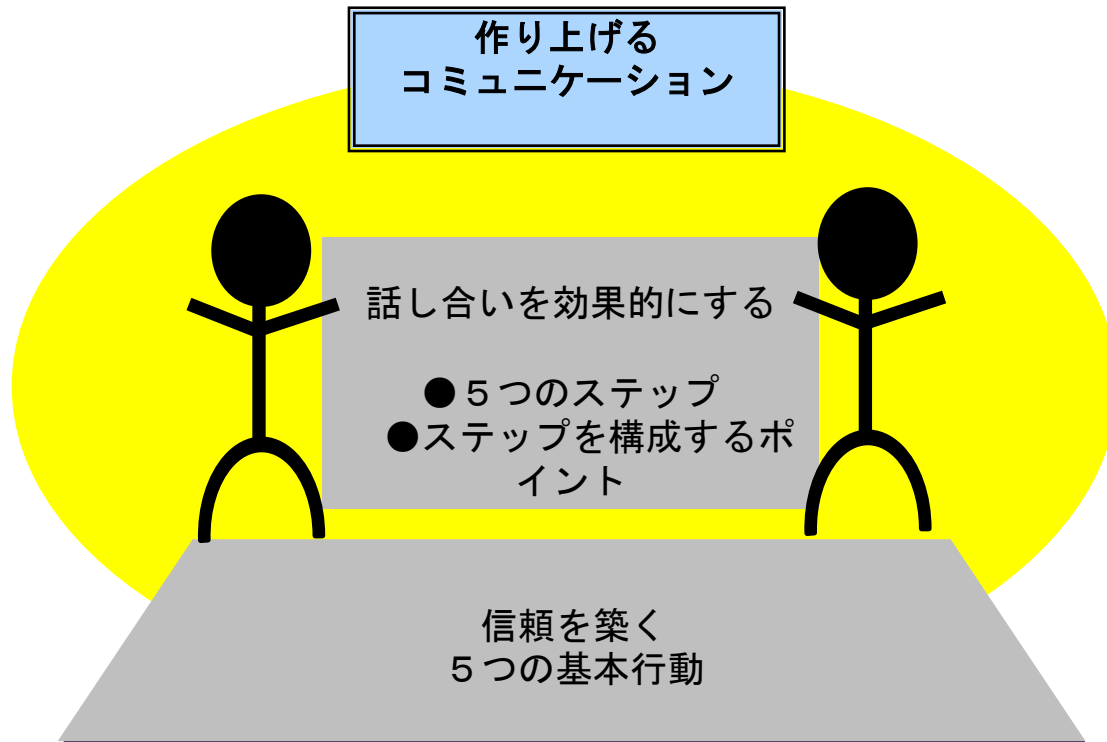
### 3. 二つの新インターアクション: 正式版と簡易版

- 新インターアクションは5つの基本行動、5つのステップを持つ話し合いスキルです。正式版は5－5版です。
- しかし、「5つでは覚えづらい」との声を頂き、「3ステップインターアクション」を完成させました。3つの基本行動、3つのステップで構成されています。正式版を簡易化したものです。
- 全社導入される際は3ステップインターアクションをお勧めします。ただし、社員インストラクターの方には正式版も学習して貰います。
- 「全社導入、ノウハウ引き渡し」の際の標準的な進め方は以下の通りです。



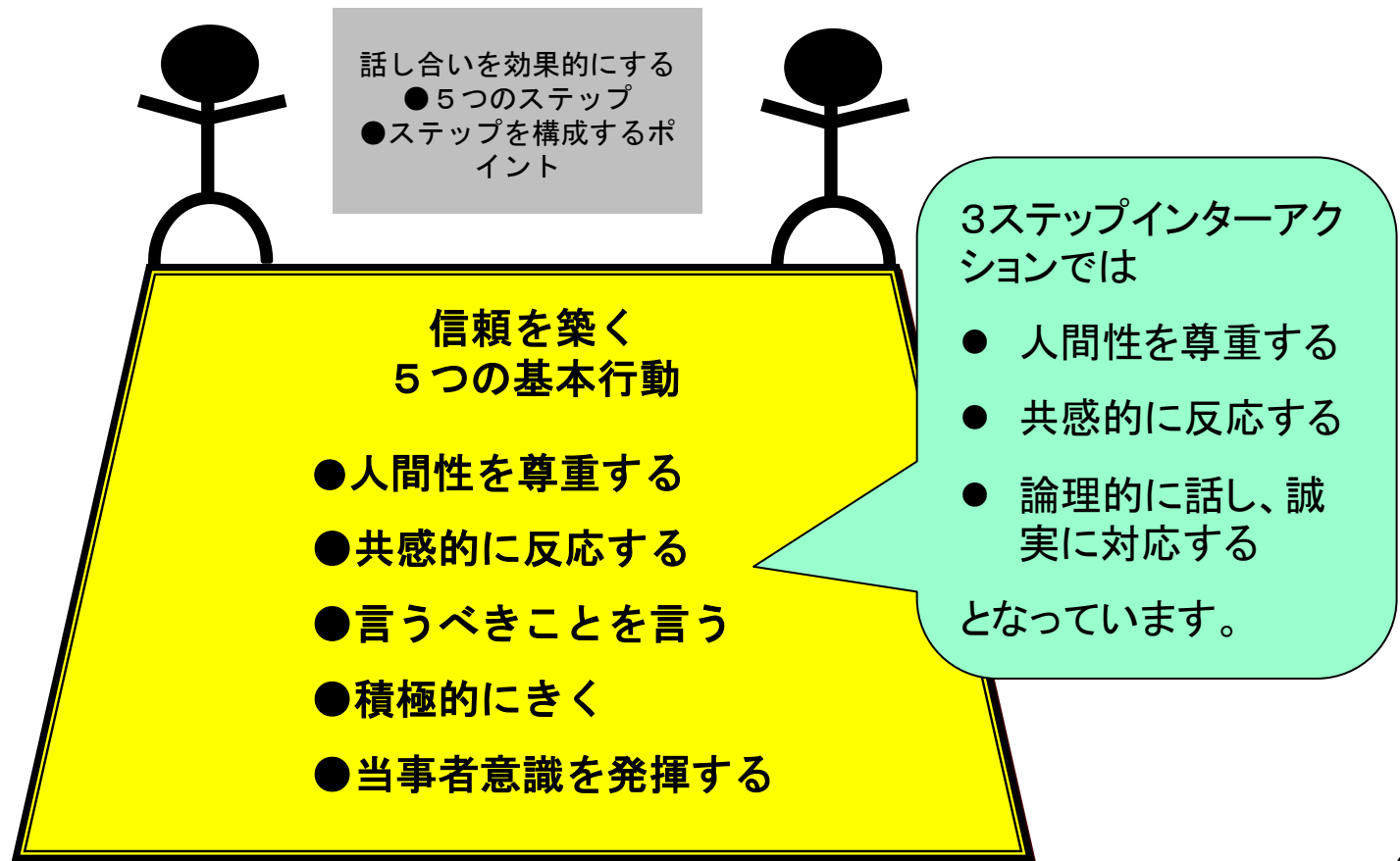
## 4. 新インターアクションの構成(正式版: 5STEPインターアクション)

- 新インターアクションは誰にでも容易に身に付けてもらえるように「基本行動」「ステップ(行動手順)」「ポイント」でシンプルに構成されています。
- 信頼を築く基本行動、話し合いの効果を高めるステップとポイント、といった構成で誰でも話し合い上手にすることが新インターアクションの狙いです。



## 5. 新インターアクションの基本行動

- 新インターアクションの基本行動とは優れた職場コミュニケーターの方がとっている行動を観察した結果です。
- 基本行動はすべての新インターアクションに適用されます。

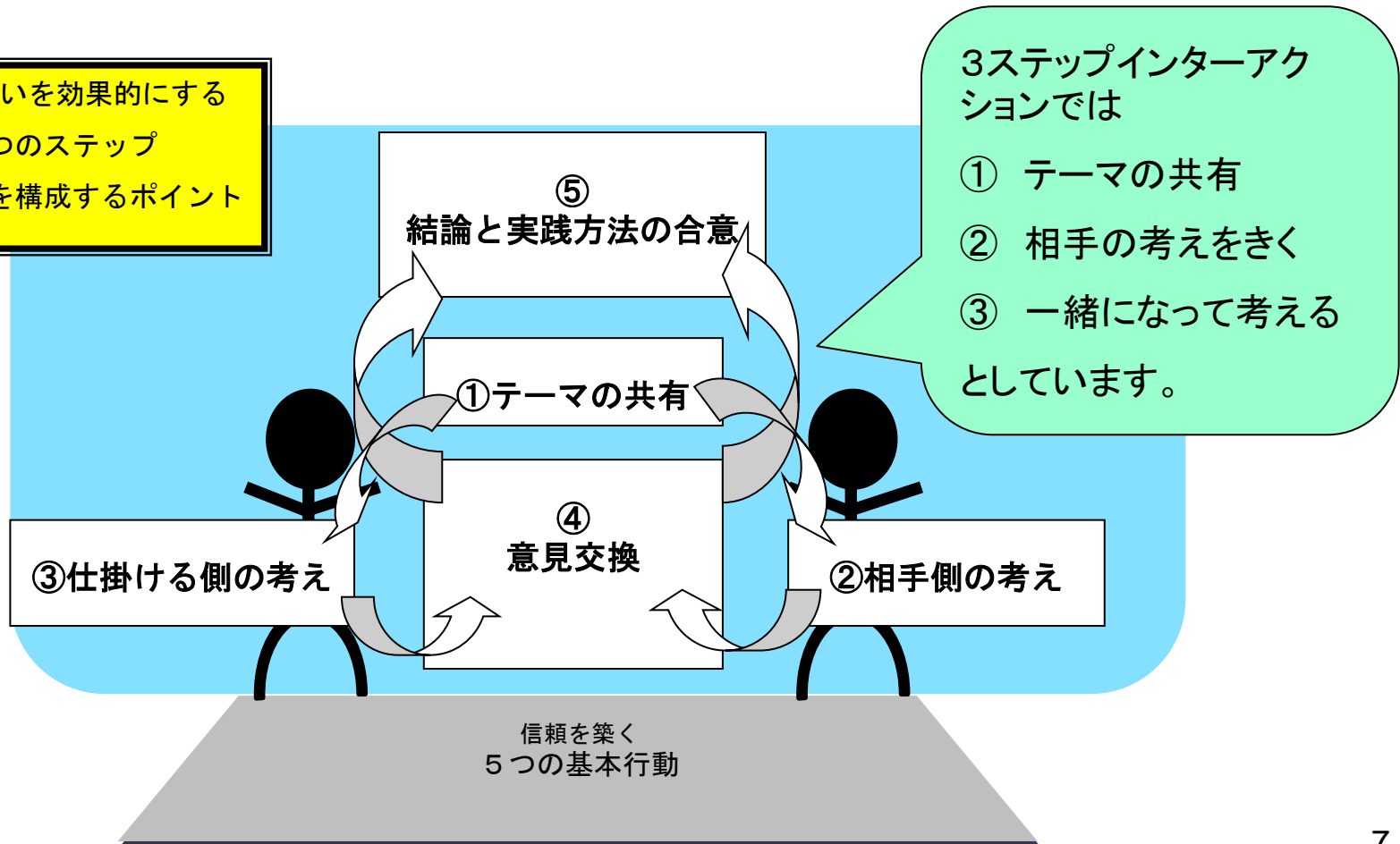


## 6. 新インターアクションのステップの考え方

- ステップは取るべき話し合いの手順、ポイントはそのステップの中でするべき行動を表しています。
- ステップは話し合いのテーマごとに異なります。

話し合いを効果的にする

- 5つのステップ
- ステップを構成するポイント





## 6. 新インターアクションの話し合いテーマ

- 新インターアクションは2020年4月時点でのバラエティーは5つです。仕事で創造的な結論を出すために必要なことをテーマとしています。
- 今後、ご要望などがあって話し合いテーマを追加する場合は、従来ご契約いただいた会社様、組織様にはノウハウを無償提供します。

### 仕事指導

仕事を教える際の新インターアクション。  
始めから新インターアクションに慣れるために必要。

### 課題設定

取り組むことを決める際の新インターアクション。  
仕事で狙いと行動対象を決めていく。

### 行動是正

問題行動の是正を図る際の新インターアクション。  
正しい行動を導くために必要。

### 高績持続

良い行動をほめる際の新インターアクション。  
良い行動はどんどんほめて定着化させていく。

### 意見具申

上司の援助を求める際の新インターアクション。  
協力を取り付けて仕事をパワーアップする。

## 8. 新インターアクションの学習法

- 新インターアクションは職場テーマを使用してロールプレイを行い、徹底的に実践性にこだわります。
- 新インターアクションはスキル習得に欠かせないロールプレイ学習をさらに高めた相互啓発方式で学習します。

徹底して職場テーマにこだわるために研修参加者各位には

＊過去に取り組んでみてうまくいかなかったケース

＊職場に戻ったらすぐに指導したいケース

を思い出していただいて、このようなケースを作成してもらい、それに沿ってロールプレイ学習に移ります。

### 例 インターアクション・事例作成シート（行動是正）

この事例シートは、インターアクションロールプレイを行うために作成するものです。職場の中で起こったことを事例としてまとめてください。

#### 事例＞

部署・スタッフの名前：

日ノ本 太郎 さん

（司）

と期待される役割・行動

買部買部担当。物品購入で決済に至る前の購入先リストアップと比較表の作成が大切な仕事で

の問題行動（具体的な事実に基づき記入する） 例）×だれている ○先週２回遅刻した

提出された資料Xのリストの中にネットだけで調べた会社がある。彼は従来の納入会社であるの他に日社を調べただけであり、購買部の原則である社調査を行っていない。

別に金わずにリストアップされているので後の推薦する会社が本当に良いのか不明である。

行動が引き起こす影響（既に起きているまたは今後懸念されること）

入先選定が正確に行われない可能性があるし、新しい納入会社が参入する機会がなくなり関係化する。

買マンとしての日ノ本君に購買の知識がつかずに育たない。

される反論

① 時間が無い、一確かに新しい仕事も与えており、手一杯な状況ではある。

② 資料Xは従来の納入会社であるA社が優れているので、調べる必要は無い。

学習目標（ここはこのような方向で新しい会話をまとめたいという管理者の希望を書く）

① もう一度、資料Xについての製造会社を調べ、リストを作り直す。

② その他の調査でもらった調査を徹底する。

#### <話し合い計画（実習者が記入）>

話し合いの手順、用いる質問、進行上の注意などについてあらかじめ決

### 観察記録&フィードバックシート 問題行動を是正する話し合い

実習者名

観察者名

実施 年 月 日

基本ステップとチェックポイント	チェック	観察記録・コメント
1. : 問題行動を指摘し、目的を共有する * 話し合える雰囲気を作る * 目にした問題行動を正確に指摘する * 悪影響の程度と話し合いの理由を示す * 話し合うことに同意を得る		
2. : 話を聞きとり、原因と障害点を特定する * 事情や言い分を聞く * 不明点などを質問し、掘り下げる * 根本的な原因と障害点を明確化する * 反論を控え、相手に話をしてもらう		
3. : 解決のアイデアを出し合い、発展させる * 取り組む必要性に再度触れ、確認する * 解決策を求める * 自分の気付いた解決策を挙げる * 意見を交換し、解決策を出し尽くす		
4. : 結論とその実践方法について合意する * 解決策を当該問題に合わせて整理する * 相手の都合に合わせての支援策を示す * 実践方法と解決への効果を検証する * 結果をまとめさせる		
5. : 振り返り、フォローの手段を決める * 問題を問題点と対策で振り返る * 今後の対応と確認事項を明確にする * エック方法と中間検討日時など、フォローの手段を決める * 話し合いに感謝し、信頼の言葉进行をかける		

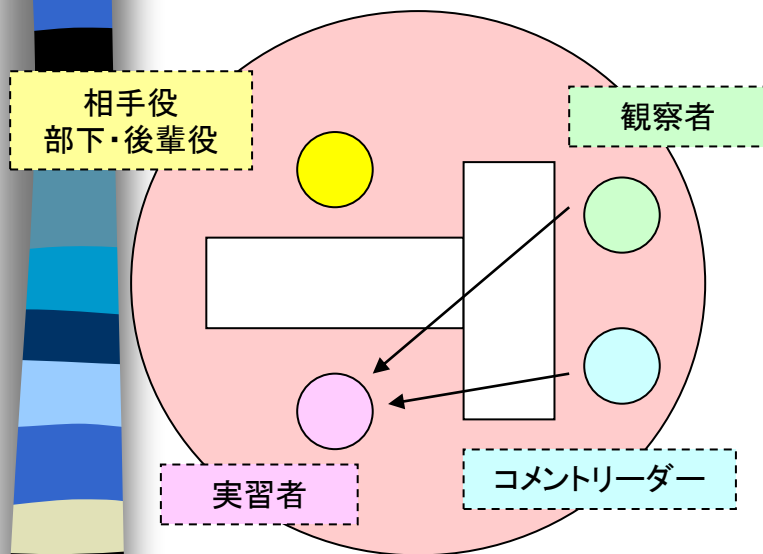
基本行動	チェック	コメント
① 人間性を尊重する		
② 共感的に反応する		
③ 言うべきことを言う		
④ 積極的にきく		
⑤ 一緒に考えて考える		

良かった点	
改善を希望する点	

効果的な学習を促進させるために各種の研修サポートツールが準備されています。

ここにあるのは「観察記録フィードバックシート」です。このシートはロールプレイの間に観察者によって記録され、実習者本人にフィードバックされます。

## 9. 相互啓発ロールプレイ法



### 手 順

- ①新インターアクションテーマにふさわしい職場事例を全員が作成します（職場事例が無い時は標準事例を使います）
- ②事例を交換し、インターアクション実習を行います。（ケース作成者は相手役をする）
- ③実習終了後にコメント会議を行い、基本原則と話し合いのステップについて実習者の評価を下し、アドバイスやコメントを行います。

### 役割分担

4～6人で一つのグループを作り、グループメンバーは実習者、相手役、コメントリーダー、観察者を交互に努めながら実習を進めます。

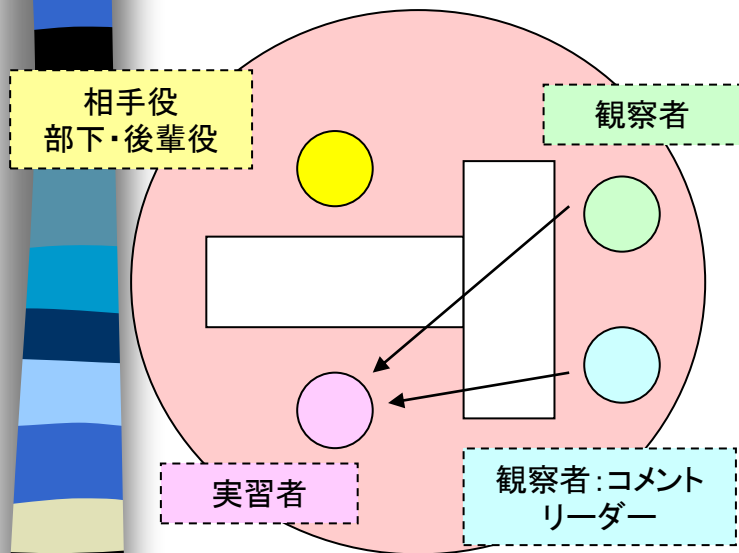
実習者	部下指導・後輩指導などのテーマについて相手役（部下・後輩）を相手に新インターアクションの実習を行います。
相手役	部下や後輩になりきったつもりで、実習者の新インターアクションを受け、時には抵抗して実習の成果を高めます。ケース作成者。
コメントリーダー	実習全般の進行役です。と同時に観察者も務め、実習・コメント会議ともにグループをリードします。実習運営の要となります。
観察者	実習の様子を観察記録表に記録し、コメント会議で成果を評価します。VTR撮影があるときは撮影管理もします。

### 新インターアクションの成果

新インターアクションの5つの原則は、成果に向けた人と人とのコミュニケーションを円滑にするためにあります。心と心を開いて話し合う姿勢を補強します。

新インターアクションの5つのステップは、話を聞き、援助と支援の姿勢を示すことで、問題を解決するスキルを養います。職務における責任の履行を果たす姿勢を養います。

# 10. 相互啓発ロープレ、1回あたりの学習手順



①ロープレ開始前 オリエンテーション (1～2分程度)	<ul style="list-style-type: none"> <li>* どのようなケースを行うのかを観察者やコメントリーダーに説明し、観察の準備をします。</li> <li>* 実習者が説明することでケースを正しく理解しているかを確認できます。</li> </ul>
②ロールプレイ (10～12分)	<ul style="list-style-type: none"> <li>* 実習者は原則とステップに沿ってしっかりとインターアクションを仕掛けます。</li> <li>* 相手役は自分の状況を思い出しながら、常識的に抵抗します。</li> <li>* 観察者は観察をし、行動記録を取ります。</li> </ul>
③ビデオフィードバック (10～12分)	<ul style="list-style-type: none"> <li>* 実習者は自分の説得の姿を画面で確認します。(かなりショックです)</li> <li>* 観察者は監察記録の整理と行動評価をします。</li> </ul>
④コメント会議 (15分程度)	<ul style="list-style-type: none"> <li>* ステップごと、ポイントごとにコメントしていきます。</li> <li>* 基本行動についてまとめます。</li> <li>* 良かった点と改善点をまとめて、終わります。</li> </ul>

- ビデオフィードバックは時間がない時は割愛することがあります。
- ビデオフィードバックは特に長年みついたコミュニケーションの癖などがある方々向けの場合には、ご自身に無言の反省を促す面があり、非常に効果的でお勧めです。

- ◆ 一人あたりの時間は25分～50分ぐらいです。
- ◆ ケースを作った人が相手役をしますので結構手ごわいです。
- ◆ 「人のふり見てわがふり～」ということわざがあります。が何よりも学べるのは観察記録を取る時です。

# 11. 実施上の留意点

インターアクション研修の実施上の留意点は以下の通りです。

## ～実施人数と備品～

- \* 全体講義と分科会に分かれて実施しますが、分科会は1グループ4～5名で構成します。
- \* 講師は一人で分科会を3つまでフォローすることができます。
- \* 原則として参加人数が講師一人当たり担当を上回るときはサブ講師をつけます。
- \* 備 品 ; VTRカメラ&モニターのセットが必要となります。(分科会グループ1つあたり1セットがベストです) 分科会の数によりますが、教室が複数必要となる場合もあります。

## ～講 師～

- \* 講師は、現時点では
  - ・メイン講師; 藤本邦之
  - ・サブ講師; 状況にあわせて指名の構成を基本として考えています。

サブ講師はコミュニケーション改善に力を発揮している講師とします。

- \* 取材時の質問事項はご要望があれば、事前にお見せします。

**実施は予定参加者数やご予算に合わせた方法で行っております。**

**ここで述べているのは理想形と捉えていただき、現実との融合を行っていきます。**

**与えられた条件の中で最高の研修効果を出すよう心がけます。何でもご相談ください。**

# 12. 新インターアクション研修・スケジュール案(1日)

## このコースの特徴

\* 必要に応じて幾つか取材して事例を作成します。

この事例は、参加者が自分の事例を作る手助けになりますし、事例を作れなかった参加者をその事例で実施させることに役立ちます。

## \* 学ぶ順番は

- ① コミュニケーションの理論を学ぶ
- ② テーマを決めてケースを作る
- ③ 相互啓発ロールプレイで体得する
- ④ 応用展開の仕方を学ぶとなります。

09:00

初 日

## 1. 職場での話し方

- \* 人を動かす新インターアクション
- \* 新インターアクションによるグッドコミュニケーション

## 2. 問題行動を是正する

～行動を是正する話し合い～

- \* 解説
- \* 代表者ロープレ
- \* ケース作成

12:00

13:00

## \* ロールプレイング

- ・上司役(実習者)～部下役～観察者役～コメントリーダー役を全員交代して繰り返す。

## 3. 成果が出なかったときの話し合い

～再度是正～

- \* 解説
- \* ケース作成
- \* ロールプレイング
  - ・上司役(実習者)～部下役～観察者役～コメントリーダー役を全員交代して繰り返す。

17:00

まとめ

テーマについては、職場改善に最も効果的なものを選びます。以下は例です。

- \* 問題行動の是正が最も適切ですが、
  - \* 意見具申の仕方
  - \* 仕事指導
- など、その時の受講者に相応しいテーマを選んで実施します。

二つ目のテーマに入るか、一つ目のテーマを二度行つて確実にするのは、その時の判断です。

再度是正は行動是正の中に組み込まれています。

# 13. 新インターアクション研修・スケジュール案(半日)

## このコースの特徴

\* 半日版は話し合いテーマを一つに絞ってエッセンスを身につけるものです。

\* 集合研修の一部として行うことも出来ます。

\* オンラインでの対面学習も可能ですが、ZOOMなどの環境確認を必要とします。

00:00

初 日

### 1. 職場での話し方

- \* 人を動かす新インターアクション
- \* 新インターアクションによるコミュニケーション改善

01:00

### 2. 問題行動を是正する話し合い ～行動を是正する話し合い～

- \* 解説
- \* 代表者ロープレ
- \* ケース作成

02:00

### 3. 相互啓発ロールプレイ

- \* 準備
- \* ロープレ(順次実施)
  - ・話し合い
  - ・振り返り

04:00

### 4. その他の話し合い

まとめでは、新インターアクションのその他のテーマを紹介し、仕事での活用を促します。



# 14. 新インターアクション・インストラクター養成研修・スケジュール案(1日)

## このコースの特徴

\* 必要に応じて幾つか取材して事例を作成します。

この事例は、参加者が自分の事例を作る手助けになりますし、事例を作れなかった参加者をその事例で実施させることに役立ちます。

### \* 学ぶ順番は

- ・理論背景や目的を確認する
- ・実際に体験してみる
- ・展開法の注意点を学ぶ

ことで、実際にインターアクションを出来るようになります。

社員インストラクターによって社内展開を図っていきます。

09:00

## 1. コミュニケーションによる組織風土強化

- \* なぜ、コミュニケーションスキルを共有するのか
- \* インターアクションによるコミュニケーション改善
- \* インターアクションとは

## 2. 実践インターアクション

～行動是正～

- \* 解説
- \* ケース作成

12:00

13:00

### \* ロールプレイング

- ・上司役(実習者)～部下役～観察者役～コメントリーダー役を全員交代して繰り返す。

## 3. インストラクション上の留意点

- \* 全体解説
- \* ケース作成の際の留意点
- \* 解説の際の留意点
- \* ロールプレイングの際の留意点
- \* 各種資料の使い方と確認

17:00



# 14. 新インターアクション研修・評価型・スケジュール案 (1日)

## このコースの特徴

\* 講師が部下役となり、実際の指導力を評価します。

能力アセスメント理論に基づいた面接演習で指導力を確認します。

\* 人数は1回あたり6名です。

徹底した個人指導とロールプレイで対人指導力に磨きをかけます。

・部下への注意(行動是正)

・平均的な後輩を引き上げるです。

\* 小売業店長や製造業監督者、情報産業管理職などで採用された徹底マスターコースです。

09:00

初 日

### 1. 人材育成マネジメント

\* 人を動かすためには

### 2. 各種診断

\* リーダーシップ診断

\* 傾聴態度診断

### 3. 部下指導面接演習 (別室)

\* 読み込み10分

\* 実施10分

### 3. 面接演習ビデオ振り返り

\* 説得のポイントとは

\* ビデオチェック

\* 相互フィードバック

12:00

13:00

### 4. インターアクションによるコミュニケーション

\* インターアクションとは

\* 3つの原則と5つのステップ

### 5. 部下への注意の仕方

\* 解説

\* ケース作成

\* ロールプレイング

・上司役(実習者)～部下役～観察者役～コメントリーダー役を全員交代して繰り返す。

### 6. 平均的な部下の励まし方

\* 解説

\* ケース作成

\* ロールプレイング(代表者)

19:00

## 14. 費用概算

### <講師料>

- メイン講師 … 1日あたり 275,000円 (消費税10%含む。2021年4月現在)
- サブ講師 … 1日あたり 198,000円 (消費税10%含む。2021年4月現在)

### <テキスト代>

- 基本テキスト … 1冊あたり 2,200円 (消費税10%含む。2021年4月現在)
- サブテキスト … 1冊あたり 1,100円 (消費税10%含む。2021年4月現在)

### <その他:研修時>

- VTRカメラ、モニターなどの手配が発生した際は実費を貰い受けます。
- 交通費と宿泊についてご負担ください。(交通費の起算駅は東京の西武新宿線田無駅をさせていただきます)

### <内製化時の資料代>…一式330,000円 (消費税10%含む。2021年4月現在)

- テキスト全6種の原稿(Ward)、シート類、レッスンプランなど
- 講師講義風景VTR撮影(実施会社が行う)

## 15. お問い合わせ

有限会社オーバルマネジメント

〒188-0011

東京都西東京市保谷町5-3-3  
田無マーシャンハイツ501号

TEL042-497-6689

担当: 藤本邦之

URL: <http://www.oval-mgt.com>

e-mail [fujimoto@oval-mgt.com](mailto:fujimoto@oval-mgt.com)