

日本における行動観察のパイオニア  
「大阪ガス行動観察研究所」監修

# 行動観察力育成講座 のご案内

マーケティングやサービスにイノベーションを起こす話題の手法、  
「行動観察」の基礎と応用を、座学とグループワークで学ぶ！

## ●講座のポイント●

1. 「行動観察」の日本におけるパイオニア「大阪ガス行動観察研究所」監修の講座です。
2. ワークショップ形式で、実践的な行動観察技法を習得していただきます。
3. 講師との距離が近い、インタラクティブな講義です。

## ●コース●

### 入門編

行動観察の実践の基礎を学ぶ基礎講座

### 対人行動観察編

対面コミュニケーション行動に焦点をあてた専門講座



主催：



Lively Networking

エルネット

株式会社エルネット インタラクティブ・マーケティング事業部

[東京] 東京都千代田区神田北乗物町12 大竹ビル3階

[大阪] 大阪市西区靱本町1-10-24 三共本町ビル10階

問合せ先 → TEL. 06-6136-3082 im-seminar@lnet.co.jp

# ▼コース別カリキュラム

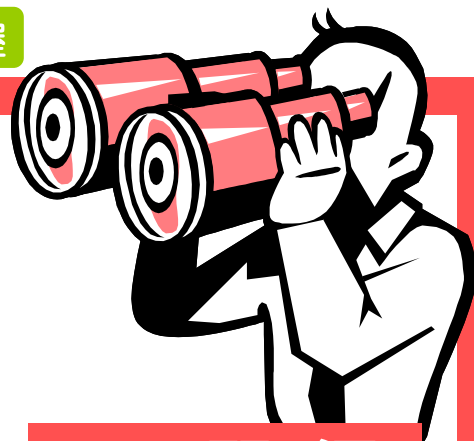
現在、行動観察の実践の基礎を学ぶ基礎講座「入門編」と、対面コミュニケーション行動に焦点をあてた専門講座「対人行動 観察編」を開講しております。

## 入門編

東京

大阪

名古屋



## 入門編

商品・サービス開発や販売促進、サービス品質の向上、サイン計画、動線改善、生産性や安全性の向上など、さまざまな課題解決に役立つ「行動観察」の基本スキルを学ぶ講座。

午前中は座学で知識を身につけ、午後からは早速実践に。グループ演習では、商品開発を題材にワークショップを模擬体験していただきます。

### ■講座概要

- 時間 9:30~18:30 (9:15開場)
- 受講料 47,000円 (税別) (税込49,350円) /人
- 定員 20名/回 ※定員になり次第締め切ります。お早めにお申込ください。
- お申込からご参加までの流れ 裏表紙をご参照ください。

### ■講座内容

#### ●午前の部 (9:30~12:00)

##### 1 行動観察概要

行動観察が必要とされる理由や、ビジネスにおける有効性を、実際の改善事例と併せて解説。ビジネスにおける行動観察をご理解いただけます。

- 1-1 背景：なぜ行動観察なのか
- 1-2 行動観察の特徴とビジネスにおける有効性

##### 2 行動観察理論：科学的な行動観察のための知識

ただ単に「見る」ということから「観察する」レベルまで到達するために必要な知識、実践にあたってのコツ、観察・分析に使える知見を紹介。科学的な行動観察について理解していただけます。

- 2-1 観察者に関する基礎知識
- 2-2 観察に関する知識
- 2-3 観察・分析を支援する知識と見方

#### ●午後の部 (13:00~18:30)

##### 3 行動観察演習：発見型行動観察を実際に体験

複数のビデオ教材を用いて、実際の「人の行動」を「観察」。株式会社エルネットが実際に「行動観察調査」で使用している「ファインディングシート」に、各自の「気づき」を記入していきます。さらに、演習後半のグループワークでは、観察した事実をもとに、ワークショップを体験。グループのメンバーから集めたファインディングを分類し、課題解決へと導くディスカッションを展開していただきます。

- 3-1 ファインディングシートの書き方
- 3-2 ビデオ演習
  - ◎ビデオ演習①
  - ◎ビデオ演習②
- 3-3 グループワーク
  - ◎ビデオ観察とグループ討議、発表①
  - ◎ビデオ演習とグループ討議、発表②

※講座内容は予告なく変更になる場合がございます。



# 対人行動 観察編

東京

大阪

名古屋

〈入門編受講修了者 対象〉

営業や接客、チーム（組織）運営など、特にコミュニケーションシーンにおける優れたスキルを見える化する観察&実践ノウハウを学ぶ専門講座。現役の研究者が、対人行動における観察・分析を解説。演習では、ビデオ教材を活用した模擬ワークショップを実施。実務に役立つ実践的カリキュラムをご用意しております。

「対人行動 観察編」は、チームでの成果を求められる、リーダー・マネジメント層におすすめの専門講座です

対人行動 観察編

このような課題をお持ちの方にお役立ていただけます。

- ◆ 優秀なスタッフのスキルを、チーム全体で共有したい
- ◆ 新人の業務スキルを効率的に向上させたい
- ◆ お客さまがことばにされないニーズをくみとり、サービス品質を向上させたい
- ◆ 優秀者のスキルを発見し自身のコミュニケーションスキルを向上させたい など

「優秀者の行動には理由がある」優れた行動を科学的に発見するスキルを習得

## ■ 講座概要

- 時間 10:00~18:00 (9:45開場)
- 受講料 37,000円(税別) (税込38,850円) / 人
- 定員 20名/回 ※定員になり次第締め切ります。お早めにお申込ください。
- お申込からご参加までの流れ 次項をご参照ください。
- 受講対象 「行動観察力育成講座 入門編」修了者

## ■ 講座内容

- 午前の部 (10:00~12:30)
  - 1 入門編の振り返り  
入門編で学んでいた行動観察の基礎知識の復習を行います。
  - 2 対人行動観察の基礎  
対人行動観察における基本的な考え方を理解していただきます。
    - 2-1 調査設計
    - 2-2 観察実査
    - 2-3 ファインディング
  - 3 対人行動観察での観察ポイント  
有効な観察ポイントや知見などを紹介し、それらの知識が実際の観察現場でどのように適用されているのか解説。対人行動の観察・分析を学んでいただきます。
    - 3-1 振舞のポイント
    - 3-2 表情のポイント
    - 3-3 話術のポイント
- 午後の部 (13:30~18:00)
  - 4 行動観察演習  
ビデオ教材を活用し、ファインディングからコミュニケーションシーンにおける優秀スキルの抽出からレポート作成までの実践的な内容を体験していただきます。
    - 4-1 ビデオ演習 (シヨールームでの接客)
    - 4-2 グループ演習(既存顧客への新商品営業)

※講座内容は予告なく変更になる場合がございます。

# ▼お申込からご参加までの流れ

## 1. 開催スケジュールの確認およびお申込

### ●Webでのお申込

下記サイトより、開催スケジュールをご確認のうえ、お申込ください。

<http://www.kansatsu.lnet.co.jp>

行動観察力育成講座

検索

### ●FAXまたは郵送でのお申込

別添えの「行動観察力育成講座 開催日程・会場のご案内」にて、開催スケジュールをご確認のうえ、裏面の「お申込書」に必要事項をご記入いただき、FAXまたは郵送にてお申込ください。

※送付先は「お申込書」に記載しております。

※ご送付後、お電話にて送付連絡をお願いいたします。その際、すでにご希望の日程のお申込者数が定員に達している場合は、別の日程をご案内させていただきます。

## 2. ご参加までの流れ

1) お申込から **7営業日以内** に、下記の口座まで、受講料をお振込みください。

※ご希望の開催日までの営業日数が7日以下の場合は、開催日の **3営業日前** までにお振込み願います。  
※領収書の発行は省略し、「振込金受領書」を領収書に代えさせていただきます。

### 【お振込口座】

三菱東京UFJ銀行 大阪営業部 普通 6661176 (株)エルネット

(恐縮ですが、お振込み手数料は御社にてご負担ください)

2) 開催日の2日前を目処に、メールにて「受講のご案内」をお送りいたします。

内容をご確認のうえ、当日、ご参加ください。

### ご確認事項 <必ずお読みください>

- ①グループワーク実施の都合上、お申込が最低施行人数に満たない場合は開催を中止し、他の日程をご案内する場合がございます。
- ②録音・撮影、パソコンのお持込はご遠慮いただきます。
- ③セミナー内容や日程、講師につきましては急病・天候・災害、その他やむを得ない事情により予告無く変更・中止になる場合がございます。

### ◆キャンセル・受講日変更について

- ・開催日の2営業日前までのご連絡：受講日の変更または受講料を全額返金いたします。
- ・開催日の1営業日前までのご連絡またはご連絡なく欠席された場合：キャンセル料として10,000円（税別）を申し受けます。

### 【個人情報の取り扱いについて】

- ・今回ご記入いただきました個人情報はセミナーのご案内の他、当社サービスのご案内に使用させていただく場合がございます。
- ・個人情報につきましては、当社個人情報保護方針に則り厳重に管理し、第三者への提供はいたしません。
- ・『行動観察力育成講座』に関するお問合せ、及び、貴方様の個人情報の内容確認・訂正・削除等のご要望がございましたら、『株式会社エルネット 行動観察セミナー』係までお問合せください。

社内の共通スキルとして、行動観察を身につけませんか？

# 行動観察力育成講座 社内研修のご案内

潜在ニーズやスキルを「見える化」する「行動観察力」は課題解決のベースとなるスキルです。  
御社の課題にあわせた「行動観察力育成講座」をご提案いたします！

### ■お問合せから実施までの流れ

お問合せ

内容・時期など  
お打合せ

カリキュラム  
ご提案

お見積提示  
本申込

内容の確定  
準備

社内研修実施

※詳細はお問合せください。

お問合せは  
こちら

株式会社エルネット インタラクティブ・マーケティング事業部 行動観察セミナー係

TEL.06-6136-3082

im-seminar@lnet.co.jp