

 株式会社 SWITCH WORKS

2025年度

# 自治体研修 実績一覧



SWITCH  
WORKS

働き方を、変えよう。

お問い合わせ先

〒700-0826 岡山市北区磨屋町3-10

岡山ニューシティビル2階 TOGITOGI

TEL : 086-237-1677

Mail : jimukyoku@switchworks.co.jp



## 西崎 真由美

にしざき まゆみ

オフィス ステップワン 代表

### 資格

日本プロフェッショナル講師協会 認定講師

NPO法人サービスマナー協会 認定講師

(社) コミュニケーションクォーシエント協会  
認定アドバイザー

### 経歴・特徴

大学卒業後、電機メーカーに入社。人事部にて採用・新入社員研修の業務に携わる。その後、建設会社にて総務業務全般に10年間従事する。

新人研修から管理職研修まで幅広く研修を担当し、実践力を身につけられる「参加型」の研修を展開。受講生からは「わかりやすい」「すぐに実践に活かせる」「やる気がわいてくる」との評価をいただいている。

コミュニケーションアドバイザーとしての知識を活かし、面談技術の向上、部下育成、ハラスメント防止などの研修も得意としている。

### 専門分野

新入社員研修

メンター研修

ビジネスマナー

接遇研修

クレーム対応

コミュニケーション向上

ハラスメント防止

部下育成

### 主な研修・講演実績

#### 民間企業

中国銀行、両備ホールディングス、岡山交通、税理士法人おかやま創研、ファジアーノ岡山、その他多数

#### 官公庁・自治体

海上保安庁、大阪造幣局、高松国税局、鳥取地方法務局、岡山県、岡山市、備前市、赤磐市、玉野市、高梁市、新見市、吉備中央町、矢掛町、勝央町、早島町、島根県社会福祉協議会 等

#### 学校・教育関連

岡山大学、香川大学、倉敷芸術科学大学、くらしき作陽大学、中国デザイン専門学校 等

TRAINING COURSE

# クレーム対応研修

～地域住民とのより良い信頼関係を目指して～

研修時間  
3時間

担当講師  
西崎 真由美

## ◎ 研修のねらい

地域住民からの申し出に対して、クレームの基本対応を体系的に学び、納得感のある応対力を身につけます。

## プログラム内容（案）

01

### クレームとは何か

クレームの定義と発生要因を理解し、住民心理のメカニズムを学びます。

02

### 初期対応の原則

信頼を回復するための「傾聴」「共感」「事実確認」の基本ステップを習得します。

03

### 不満の種類と対応フレーム

住民の不満タイプに応じた適切な言葉選びと、解決へのプロセスを整理します。

04

### 実践ロールプレイング

電話および対面での具体的なケーススタディを通じ、実践的なスキルを磨き、振り返りを行います。

TRAINING COURSE

一般職対象

# コミュニケーション研修

- 研修時間  
3時間
- 担当講師  
西崎 真由美

## ◎ 研修のねらい

職員間のコミュニケーションがスムーズに取れることは、住民サービスにも良い影響を与えます。円滑な関係構築を通じてサービスの質を向上させます。

## プログラム内容（案）

- 01** **オープンディスカッション**  
【個人ワーク】⇒【グループディスカッション】を通して、現在のコミュニケーション課題や良好な事例を共有し、場を温めます。
- 02** **受け取り方の傾向を知る**  
相手から言われたことをどのように受け取るかは人によって違います。自身の認知の癖（フィルター）を理解し、ズレを解消します。
- 03** **言いにくい場面での伝え方**  
アサーティブコミュニケーションを取り入れ、相手を尊重しながらも自分の意見を適切に伝える手法を習得します。
- 04** **まとめとアクションプラン**  
本日の学びを振り返り、明日からまず取り組んでいくことをグループで共有し、実践への意欲を高めます。

TRAINING COURSE

管理職対象

# コミュニケーション研修

～組織の意思決定の質を高めるリーダーシップ～

研修時間  
3時間

担当講師  
西崎 真由美

## ◎ 研修のねらい

「集団浅慮」を回避し、意思決定の質を高めるためのリーダーの対話力を養います。多様な意見を受け入れ、建設的な議論を生み出す手法を学びます。

## プログラム内容（案）

01

### 集団浅慮（グループシンク）の理解

場の空気に流され、誤った意思決定をしてしまうメカニズムをケーススタディを通して学び、リスクを認識します。

02

### 心理的安全性の高い場づくり

メンバーがリスクを恐れずに発言できる「心理的安全性」の重要性と、それを醸成するための会議運営手法を習得します。

03

### 建設的な反対意見の活用

あえて反対意見を述べる「デビルズ・アドボケート」等の技法を用い、議論を活性化させ、質の高い結論を導く方法を学びます。

04

### 1on1フィードバックの実践

個々のメンバーとの信頼関係を深め、本音を引き出すための1on1面談における傾聴とフィードバックのスキルを磨きます。

TRAINING COURSE

## 面談研修

～部下の主体性を引き出す面談術～

研修時間  
3時間

担当講師  
西崎 真由美

### ◎ 研修のねらい

面談の重要なポイントを学び、部下の成長とモチベーションを引き出す「より良い人事評価面談」の実施につなげます。

### プログラム内容（案）

01

#### 面談は育成の場である

育成面談の全体像を理解し、評価・育成・フィードバックなど各場面での上司としての適切な関わり方を学びます。

02

#### 目標設定と進捗対話

GROWモデルなどのフレームワークを活用し、部下が納得感を持って目標を設定し、自走するための対話手法を習得します。

03

#### コミュニケーションスキルの実践

信頼関係を築く「傾聴」、やる気を引き出す「承認」、成長を促す「フィードバック」の具体的な技術を学びます。

04

#### ロールプレイと振り返り

学んだスキルを用いた模擬面談を行い、実践的なフィードバックを通じて自身の課題と強みを把握します。



## 長澤 さおり

ながさわ さおり

ホスピタリティ&マナー・ラボ 代表  
一般社団法人CAネットワーク 理事

### 資格・肩書

ホスピタリティコンサルタント  
岡山理科大学専門学校キャリアマナー 非常勤講師  
経済産業省中小企業庁ミラサボ登録専門家  
岡山県女性活躍推進アドバイザー  
アンガーマネジメントファシリテーター  
ケアストレスカウンセラー

### 経歴・特徴

ANA国際線キャビンアテンダント時代、インストラクターとして訓練生を教育し、チーフパーサーとして全乗務員をマネジメント、指導してきた経験を持つ。

講師が一方向的に進めるのではなく、受講者に問いかけ、思考を深めながら進めて行くスタイルは、『気づき』を引き出し『知っている』を『できる』『分かち合う』に変える研修として好評。

組織において「相手に喜んでもらうことが、自分の喜び」と感じられる人財育成を軸に、AIが台頭する今、社会で求められる「人間力=ホスピタリティマインド」を土台とした様々な研修を展開している。

### 専門分野

ホスピタリティマインド

ビジネスマナー・接遇

コミュニケーション

キャリアマナー

アンガーマネジメント

メンタルヘルス

女性活躍推進

階層別研修

### 主な研修・講演実績

#### 企業・金融

両備ホールディングス(株)、三菱自動車工業(株)、おかやま信用金庫、備北信用金庫、(株)B&B、人材開発マネジメント(株)、(株)吹屋、(株)タマノヤ 他多数

#### 官公庁・団体

中小企業基盤整備機構、岡山県産業振興財団、岡山県女性活躍推進事業、倉敷市、新見・玉野・尾道・米子商工会議所、備北・笠原町商工会 他

#### 教育機関

岡山理科大学、愛知淑徳大学、岡山理科大学専門学校、西日本調理製菓専門学校、岡山医療技術専門学校

TRAINING COURSE

# ハラスメント研修

～組織の意思決定の質を高めるリーダーシップ～

- 研修時間  
3時間
- 担当講師  
長澤 さおり

## ◎ 研修のねらい

管理職対象

研修のねらい 組織管理者として、ハラスメントを許さない風土を醸成し、適切な指導とリスク管理能力を養います。

## ◎ 研修のねらい

一般職対象

研修のねらい 自身の言動を振り返るとともに、被害者にも加害者にもならないための意識と行動を身につけます。

## プログラム内容（案）

管理職対象

- 01 ハラスメントの基礎知識と法的責任の理解
- 02 未然防止のためのマネジメント手法と組織風土づくり
- 03 ケーススタディを通じた部下対応・指導の実践

一般職対象

- 01 ハラスメントの基礎知識と相談フローの確認
- 02 自身の言動セルフチェックとリスク回避
- 03 ロールプレイによる実践と行動宣言

TRAINING COURSE

# ハラスメント防止研修

～正しい知識と早期発見で健全な職場をつくる～

研修時間  
1.5時間

担当講師  
長澤 さおり

## ◎ 研修のねらい

ハラスメントの定義と影響を学び、正しい知識を身につけます。また、チェックリストを用いることで発生の兆候を早期に察知する力を養い、健全な職場環境の維持を目指します。

## プログラム内容（案）

01

### ハラスメントの定義と法令

パワハラ、セクハラ等の定義や関連法規を学び、何がハラスメントに該当するかの正しい知識を習得します。

02

### 事例検討と線引き

具体的なケーススタディを通じて、適切な業務指導とハラスメントの境界線（線引き）について理解を深めます。

03

### 相談対応と通報ルート

ハラスメント発生時の相談窓口の役割や、相談を受けた際の適切な対応手順、プライバシー保護について学びます。

04

### セルフチェックと行動宣言

チェックリストを用いて自身の言動を客観的に振り返り、ハラスメント防止に向けた具体的な行動目標を設定します。

TRAINING COURSE

# ハラスメント防止& コミュニケーション研修

～組織の意思決定の質を高めるリーダーシップ～

研修時間  
3時間

担当講師  
長澤 さおり

## ◎ 研修のねらい

管理職対象

パワハラにならない適切な指導法を学び、風通しの良い職場環境を構築するためのマネジメントスキルを習得します。

## ◎ 研修のねらい

一般職対象

自身のコミュニケーションの傾向を知り、相手を尊重しながら良好な関係を築くためのスキルを磨きます。

## プログラム内容（案）

管理職対象

- 01 ハラスメントの基礎知識（講義・ワーク）
- 02 指導とパワハラの線引き、適切な記録の取り方
- 03 心理的安全性の高い職場づくりと1on1の運用

一般職対象

- 01 ハラスメントの基礎知識（講義・ワーク）
- 02 受け止め方のコントロール、言い換え、相談のしかた
- 03 チーム内のコミュニケーション向上と相互理解

TRAINING COURSE

# メンタルヘルス& セルフケア研修

～ストレス予防と早期発見～

研修時間  
3時間

担当講師  
長澤 さおり

## ◎ 研修のねらい

業務の複雑化や市民対応によるストレスが増加する中、メンタル不調の予防と早期発見を目指します。基礎知識を学び、自分ごととして捉えるマインドを醸成します。

## プログラム内容（案）

01

### ストレスとメンタルヘルスの基礎知識

講義を通じてメンタルヘルスの全体像を理解し、ストレスのメカニズムと影響について学びます。

02

### セルフケアとラインケアの実践

自身のストレスサインへの気づき方と対処法、および職場内でのケア方法を習得します。

03

### 事例演習（ケーススタディ）

具体的な事例をもとに、良い対応・悪い対応を議論し、実践的な判断力を養います。

04

### 個人アクションプラン作成

研修での学びを振り返り、明日から実践できる具体的な行動計画を策定します。

TRAINING COURSE

# 接遇・マナー研修

～住民満足度を高める対応品質の向上～

- 研修時間  
3時間
- 担当講師  
長澤 さおり

## ◎ 研修のねらい

住民満足度を高めるため、行政職員としての第一印象、言葉遣い、対応品質の底上げを図ります。信頼関係構築の土台となる「接遇マインド」と「実践スキル」を習得します。

## プログラム内容（案）

01

### 行政における接遇の基本

公務員としての役割を再確認し、なぜ今「接遇」が求められているのか、CS（住民満足）の視点から基本マインドを醸成します。

02

### 第一印象と印象管理

信頼感を与える身だしなみ、表情、挨拶、立ち居振る舞いなど、ノンバーバルコミュニケーションの重要性と実践ポイントを学びます。

03

### 言葉遣いと対応スキル

正しい敬語の使い方、クッション言葉の活用、電話や窓口での具体的かつ好感を持たれる言い回し（言い換え表現）を習得します。

04

### 実践ケーススタディ

よくある場面設定を用いたケーススタディやロールプレイングを行い、自身の癖に気づき、明日から使える実践力を身につけます。



## 山口 陽平

Yamaguchi Yohei

(株) SWITCH WORKS 代表取締役

### 経歴ハイライト

JXTGエネルギー（現：ENEOS専属講師）

加藤商事(株) コンサルティング課リーダー  
海外事業室 室長

### 経歴・特徴

2010年に大学卒業後、東京の環境企業のコンサルタント課に入社。1年目より国会議員への政策提言や各省庁の環境関連案件に従事する。2年目には中国大連市へ赴任し、新規事業の立ち上げを経験。その後、環境コンサルティング課リーダー、海外事業室室長を経て、2015年に独立。

研修講師として、新入社員から管理職まで、数名から500名規模の研修を幅広く実施。2019年にはJXTGエネルギー（現ENEOS）の専属講師として、全国の社員研修を担当した実績を持つ。

現在は岡山を拠点に、多様なビジネス経験を活かした実践的な研修を行っている。

### 専門分野

新入社員研修

営業研修

ロジカルシンキング

セルフ・リーダーシップ

SDGs研修

雑談力研修

ダイバーシティ

コンセンサス

モチベーション

DX：生成AI

### 主な活動実績

民間企業 ライフデザインカバヤ、トマト銀行、システムズナカシマ、平林金属、ゼノーテック、その他多数

官公庁・自治体 岡山県教育委員会、岡山市、倉敷市、新見市、美作市、和気町、奈義町 その他多数

学校・教育関連 湘南工科大学、岡山大学、IPU環太平洋大学、北房中学校 等

TRAINING COURSE

# 地域に寄り添う DX実践研修

～住民サービス向上を目指して～

- 研修時間  
3時間
- 担当講師  
山口 陽平

## ◎ 研修のねらい

単なる業務効率化ではなく、「住民の利便性向上」を実現するためのDXアプローチを習得。デジタル技術を活用して、地域課題の解決や住民サービスの質を高める視点を養います。

## プログラム内容（案）

- 01 自治体DXの全体像と最新動向**  
自治体DX推進計画の概要や先進自治体の事例を通して、なぜ今DXが必要なのか、その本質と目指すべき方向性を理解します。
- 02 業務棚卸しと課題特定**  
既存の業務フローを可視化し、「アナログな手順」や「非効率なボトルネック」を洗い出します。デジタル化すべきポイントを特定します。
- 03 住民体験（CX）起点の改善設計**  
住民視点でのジャーニーマップを作成し、行政手続きやサービスにおける「不便」「手間」を解消する新たな体験を設計します。
- 04 小さく始める実証（PoC）設計**  
最初から大規模システムを導入するのではなく、身近なツールで小さく試して改善を回す、アジャイルな実証実験の計画を立てます。

TRAINING COURSE

# DX実践研修

～最先端のAI技術を体感する～

研修時間  
3時間

担当講師  
山口 陽平

## ◎ 研修のねらい

業務効率化の強力なツールとして生成AIを捉え、全職員に対して「まずは生成AIを使ってみよう」というマインドセットの変化と行動変容を促進します。

## プログラム内容（案）

01

### 生成AIの基礎とユースケース

ChatGPT等の生成AIの仕組みと特性を理解し、自治体業務における具体的な活用事例（文章要約、アイデア出し等）を学びます。

02

### プロンプト設計の基本

AIからの確かな回答を引き出すための指示出し（プロンプトエンジニアリング）の基礎技法と、意図通りに動かすコツを習得します。

03

### 業務活用ハンズオン

実際にAIツールを操作し、文書作成、住民案内文の推敲、FAQの自動生成など、日々の実務を想定した演習を行います。

04

### リスク・ガバナンスとルール

個人情報保護や著作権リスク、ハルシネーション（嘘）への対策を理解し、組織として安全に利用するためのルールを学びます。

PC：ネット環境必須

事前にChatGPT登録

TRAINING COURSE

# タイムマネジメント研修

～限られた時間を最大限に活かす業務最適化～

研修時間  
3時間

担当講師  
山口 陽平

## ◎ 研修のねらい

職員数の減少や働き方の多様化が進む中、一人ひとりの業務量の再認識と効率化が求められています。本研修では、自身の業務における時間管理を徹底し、すぐに実践できるタイムマネジメントのポイントを習得します。

## プログラム内容（案）

01

### なぜタイムマネジメントが必要か

環境変化（人員減・多様化）を理解し、なぜ今、効率化と最適化が不可欠なのか、意識の変革を促します。

02

### タスクの可視化と優先順位

アイゼンハワーマトリクス（緊急度×重要度）等を用い、業務を可視化・整理し、着手すべき優先順位を明確にする技法を学びます。

03

### 会議・メール・チャットの時短術

会議時間の短縮やメール作成の効率化など、日々の業務の中で時間を奪われがちなポイントへの具体的な時短アプローチを習得します。

04

### 明日からの実行計画

学んだ手法を自身の業務にどう落とし込むか、具体的なアクションプランを作成し、研修翌日から実践できる状態を目指します。

TRAINING COURSE

# モチベーション マネジメント研修

～自己理解を深め、仕事への意欲を再発見する～

- 研修時間  
3時間
- 担当講師  
山口 陽平

## ◎ 研修のねらい

業務に慣れる中で感じがちな不満や目的の喪失に対し、これまでの仕事を振り返ることで自己理解を深め、自身のモチベーションの源泉を見出します。

## プログラム内容（案）

- 01** **オリエンテーション**  
研修の目的を共有し、現状の自身のモチベーション状態を客観的に見つめ直すためのマインドセットを行います。
- 02** **キャリア棚卸し【ワーク】**  
これまでの職務経験や実績を振り返り、自分が大切にしてきた価値観や強み、達成感を感じた瞬間を再発見します。
- 03** **動機付け要因の特定【ワーク】**  
「何のために働くのか」「何に喜びを感じるのか」といったモチベーションの源泉（動機付け要因）を明確にします。
- 04** **チーム共有・相互支援【ワーク】**  
個々の価値観をグループで共有し、お互いのモチベーションを高め合うための関わり方や職場での支援体制を考えます。

TRAINING COURSE

# チュートリアル研修

～研修効果を最大化するための「学習の型」づくり～

研修時間  
3時間

担当講師  
山口 陽平

## ◎ 研修のねらい

研修効果を最大化するため、学びを「現場で使える形」に変換する学習の型を習得。要点整理→手順化→実践→振り返りを共通化し、定着と引継ぎ・OJTへつなげる。

## プログラム内容（案）

01

### 研修を受ける前に（オリエンテーション）

なぜ研修を受けるのか、その目的や意義を理解し、受動的ではなく主体的に学ぶための心構え（マインドセット）を整えます。

02

### 学習目標の設定・自己宣言

研修を通じてどのようなスキルや知識を習得したいかを言語化し、具体的な目標を設定することで、学習への意欲を高めます。

03

### ワーク形式の理解と実践

個人ワークやグループディスカッションなど、研修中で行われる多様なワーク形式を体験し、効果的な議論や協働の方法を学びます。

04

### 評価とフォローアップの確認

研修後の振り返りや実践報告など、学びを現場業務に定着させるための評価プロセスとフォローアップの手順を確認します。

TRAINING COURSE

# ラテラルシンキング研修

～柔軟な発想力で行政課題にひらめきを～

研修時間  
3時間

担当講師  
山口 陽平

## ◎ 研修のねらい

論理的思考（ロジカルシンキング）だけでは解決できない複雑な行政課題に対して、常識や前提にとらわれない柔軟で創造的な発想（水平思考）を生み出す力を養います。

## プログラム内容（案）

01

### オープニング／発想の転換

固定観念や思い込み（メンタルブロック）に気づき、発想の前提を意図的に崩すためのトレーニングを行います。垂直思考と水平思考の違いを理解します。

02

### 発想技法の習得

アイデアを強制的に広げるためのフレームワーク（SCAMPER法、ランダムトリガーなど）を学び、視点を変えるテクニックを身につけます。

03

### 行政課題への適用ワーク

実際の行政課題をテーマに設定し、習得した発想技法を用いてグループでアイデア出しを行います。質より量を重視し、発想を拡散させます。

04

### 企画化と次の一歩

拡散したユニークなアイデアを現実的な施策へと収束させるプロセスを学び、明日からの業務で実践できるアクションプランを策定します。



## 林 大樹

はやし だいき

(株) Steer ship 代表取締役

資格

国家資格キャリアコンサルタント

### 経歴

2012.04 医療用品メーカー 入社

2018.04 人事部の立上げを提案し人事配属。学生の就活支援活動を開始

2022.07 人材会社ベンチャーへ転職

2024.05 株式会社Steer ship 創業

人事の「0→1構築」を得意とし、採用・制度・労務・教育・社員対応など人事領域全般をワンストップで支援する。

### 活動内容・専門分野

採用戦略(新卒/中途)

人事制度構築

労務管理

新入社員教育

理念教育

キャリア教育

メンタルヘルス対応

インターンシップ企画

### 主な実績

採用実績 2019年～2023年卒採用において、各年度採用充足率100%を連続達成（2023卒は9名採用）

学校講師 岡山ビジネスカレッジ

キャリア講演 川崎医療福祉大学、IPU環太平洋大学、県内高校、岡山情報ビジネス学院

TRAINING COURSE

## 面接官研修

～面接官の役割とは？採用時の面接官研修～

研修時間  
3時間

担当講師  
林 大樹

### ◎ 研修のねらい

求める人材像に基づき判断基準を明確化。履歴書の読み解きや質問設計、模擬面接を通じて、限られた時間で見べきポイントを共通認識として持ち、納得感のある選考を行える状態を目指します。

### プログラム内容（案）

01

#### チェックイン（採用の目的共有）

採用活動の目的を再確認し、組織として目指すべき採用の方向性を共有します。

02

#### 求人要件・評価基準の設計

求める人物像を明確化し、面接で確認すべき具体的な評価基準を策定します。

03

#### 票づくりと質問設計

評価基準に基づいた評価票を作成し、コンピテンシーを見極めるための行動事例質問を設計します。

04

#### 模擬面接・講評・合議プロセス

実践的な模擬面接を行い、観察・評価のすり合わせを行うことで、面接官としてのスキルを定着させます。