

ケース1: 佐々木		形の項目
1	はじめまして、CCの〇〇です。お名前伺ってもよろしいですか？	第一声
2	〇〇さんですね、(こちらこそ、よろしくお願いします)	伝え返し
3	この様な面談、少し緊張されてませんか？	ラポール
3	そうですね、…でもここでは親身にご相談にのりますのでご安心して何でもお話しくださいね。	共感、安心感
4	早速ですが、今日はどのようなご相談ですか？	本題へ
5	お話し…大体よろしいですか？	来談者中心
6	では佐々木さんのご相談は「実際に仕事を始めて、ミスが続き上手く行かず、自信ややる気もなくして、今後どうしたらよいか分からない」でよろしいですか？ もし違いがあればおっしゃってくださいね。	相談内容の確認と共有
7	(指摘があった場合100%そのまま受け入れて) 〇〇ということですね。はい、よくわかりました。	前面受け入れ
8	初めはやる気满满だったのが、こんなに自信を無くすとは、思いも寄らなかったでしょうね……	共感・理解
9	では、今日のご相談をもっと理解したいので、私の方からも、いくつかお聞きしてもよろしいですか？	基本形フレーズ
10	まず初めにご相談の中で、「今後どうしたらよいか分からない」とは、そこをより詳しくお聞かせいただけますか？ (どこまで何か考えているのかを聞く質問)	主要質問1
11	「もしかしらたら会社辞めたい、仕事変えたいとかまで 考えることもあるんですか？ (質問はオプション)	関連質問1
12	なお、今はどんな部署ですか？ (CLの答え) 教育・研修の仕事はもともと希望でしたか？ (質問はオプション)	関連質問2
13	「ミスが続き上手くいかない、とは どのようなことがあったかももう少しお話しください」	主要質問2
14	「そのことについては、先輩などに相談しましたか、あればどんなことを言われましたか？」 (質問はオプション)	関連質問1
15	「新人ですから、初めはミスが多くても、どんどん慣れていけばいいとは思えませんか？」 (質問はオプション)	関連質問2
16	「上司や先輩の信頼を失ってしまった」とは どうしてそう思われるのですか？	主要質問3
17	そのような指摘や指導は、同期の皆さんも同じようなことはありませんか？、同期とお話しされますか？ (質問はオプション)	関連質問1
18	(時間的に17だけでよさそう)	関連質問2
19	第三段階で行う	仕事理解を聞く
20	(時間的に19だけでよさそう)	
21	ここまでお話をお聞きしてきて、私も大分、理解が進んだかな～と思います。	基本形フレーズ
22	では、ここからは、〇〇さんのご相談の解決に向けて一緒に考えていきたいと思いますが、よろしいですか？	基本形フレーズ
22	もし、〇〇さんの中で、気になることやまだ話されていないことがあれば、何でもおっしゃって下さいね…何かありますか？ ……大丈夫ですか？	基本形フレーズ
19	実際の仕事では、特に新人の内はできないことが多いのですから、ミスや失敗しながら仕事を覚えていくそれは普通のことで、前向きに取り組むことが大事、そんな風には考えられませんか？	仕事理解を聞く
23	…「仕事に対する考えがまだ十分でない、具体的にはミス＝失敗、指摘＝信頼を失ったと思うことが間違いでだから自信喪失につながるのですが、この理解不足が今回のお悩みの原因ではないかと…	CC視点の問題を伝える
24	…ですから、まずはこの点の理解を深めていくと自信の回復につながって行くとおもいますので、そこを一緒に考えることから始めることは…佐々木さんはどう思いますか？	気づきの促し
25	そうですか、〇〇さんはそう思われるんですね…確かにご自身のことですから、一番分かっているとも言えますよね… では、別の角度から何が原因？問題？か考えてみたいと思いますが、よろしいですか？	基本形フレーズ
26	そこに気づいていただいたことはよかったですと思いますよ…では〇〇をはじめの目標にこれから一緒に進めて行きましょう。	基本形フレーズ
27	そのためには……	基本形フレーズ
28	まず私から、入社1年未満の社員へ期待されること、組織での仕事、上司の役割、コミュニケーションを説明します。	具体的展開1
28	一方で佐々木さんの中にある強み、適性などをジョブカード、VPIなどのツール使い理解して行きましょう	具体的展開2
29	実は、今日は初回面談でそろそろお時間が来ているので、この続きをもう一度面談の時間をとりたいと思いますがまた来週などお時間とれそうですか？	基本形フレーズ
30	それはよかったです。次回は今日の続きはもちろんですが、今後のキャリアやワークライフバランスなども含めて、広い視野でご支援していきたいと思っております。 では次回もよろしくお願いします。	基本形フレーズ