

新「基本の形と50フレーズ」202104改定版

段階時間	内容 黄色部分は質問形	番号	重要度	基本・推奨フレーズ・ 5ケースごとに調整する	ロープレ(試験)で変わる部分 5ケース対策・柔軟に変える部分	
① 3分	第一声(あいさつ)	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？		
		2	◎	〇〇さんですね、(こちらこそよろしくお願ひします)		
	ラポール	3	△	少し緊張されてませんか？	試験ではラポールは省いてもよい	
		4	△	そうですね、…でも親身にご相談にのりますのでご安心ください。	CLの応答に寄り添う反応	
	本題に入る	5	◎	早速ですが、今日はどのようなご相談ですか？		
	傾聴技法	6	◎	(相槌、うなずき、言葉の伝え返し、感情の反射 さらに表情も大事)	基礎練習で身に着けるもの	
	CLの相談内容への受容共感	7	○	お話し大体よろしいですか？ それは本当に〇〇ですね。(受容共感)	一部移動(グレー部分)	
	相談内容の確認共有	8	◎	では〇〇さんのご相談は「〇…〇」でよろしいですか？ もし何か違いがあれば何でもおっしゃってくださいね。	相談内容を要約する	
	応答・指摘への受け入れ	9	◎	(指摘があった場合:〇〇ということですね) はい、よく分かりました。	一部削除(グレー部分)	
	受容共感			ご相談お聞きすると、それは本当に〇〇(例:迷います)ね～～	7から移動	
② 8分	第二段階へ進む言葉	10	○	では、次に私の方からも、いろいろお聞きしてもよろしいですか？		
	質問1 CLの仕事を理解する	11	○	まず初めに、〇〇さんのお仕事についてより理解したいので簡単に結構ですのでこれまでの経験と現在のお仕事についてお聞かせ下さい。		
		12	◎	(受け止め、受容共感)	当日対応(この対応力を練習しましょう)	
		13	○	(追加質問: 気持ちを聞く、詳しく聞く、関連質問 等)	当日対応(この対応力を練習しましょう)	
		14	◎	(受け止め、受容共感)	当日対応(この対応力を練習しましょう)	
	質問2 相談内容1について	15	◎	次に、〇〇について、もう少し詳しくお話いただけますか？	5ケース対策	
		16	◎	(受け止め、受容共感)	当日対応(この対応力を練習しましょう)	
		17	○	(追加質問: 気持ちを聞く、詳しく聞く、関連質問 等)	当日対応(この対応力を練習しましょう)	
		18	◎	(受け止め、受容共感)	当日対応(この対応力を練習しましょう)	
	質問3 相談内容2について	19	◎	もう一つ、〇〇について、もう少し詳しくお話いただけますか？	5ケース対策	
		20	◎	(受け止め、受容共感)	当日対応(この対応力を練習しましょう)	
		21	○	(追加質問: 気持ちを聞く、詳しく聞く、関連質問 等)	当日対応(この対応力を練習しましょう)	
		22	◎	(受け止め、受容共感)	当日対応(この対応力を練習しましょう)	
	これ以降の質問は時間を見て第2段階11～12分以内に収めるために省略してもよい					
	質問4 家族について	23	○	今回のご相談はご家族にも影響が大きいと思いますので、家族状況について少し伺ってもよろしいですか？	5ケース対策	
			◎	(受け止め、受容共感)		
		24	○	(追加質問: 気持ちを聞く、詳しく聞く、関連質問 等)		
		25	◎	(受け止め、受容共感)	当日対応(この対応力を練習しましょう)	
	質問5 将来、こだわりについて	26	○	今は大変迷われる状況ですが、もう少し先のことを考えると〇〇さんは将来の目標やこだわり等あればお聞かせいただけますか？		
		27	◎	(受け止め、受容共感)	当日対応(この対応力を練習しましょう)	
		28	○	(追加質問: 気持ちを聞く、詳しく聞く、関連質問 等)		
		29	◎	(受け止め、受容共感)	当日対応(この対応力を練習しましょう)	
第2段階の仕切りのフレーズ	30	○	ここまでお聞きしてきて、私も大分、理解がすすんだかな～と思います。			
③ 5分	第3段階の開始のフレーズ	31	○	ここからは、ご相談の解決に向けて一緒に考えたいと思いますが、よろしいですか？		
	問題把握関連質問1	32	○	ここまでお話を聞いている中で、もしご自身でも気づいたことがあればお聞かせ下さい		
		33	◎	(受け止め、受容共感)	当日対応(この対応力を練習しましょう)	
	問題把握関連質問2	34	◎	〇〇についてはもし〇〇さんの中の〇〇に関しては、どんな風に考えていますか？	自己理解 5ケース対策	
		35	◎	(受け止め、受容共感)	当日対応(この対応力を練習しましょう)	
	問題把握関連質問3	36	○	一方で〇〇についてはより理解するために調べたり何か考えたことはありますか？	仕事理解 5ケース対策	
		37	◎	(受け止め、受容共感)	当日対応(この対応力を練習しましょう)	
	問題把握関連質問4	38	◎	お話を伺って行くと〇〇に関してはもっと理解を深めると、ご相談の解決につながって行くように思いますが、〇〇さんはどうおもいますか？		

		39	◎	(受け止め、受容共感)	当日対応(この対応力を練習しましょう)
	CLへの動機付けの言葉	40	◎	色々わからないことが多い中でも、そこに気づいてご自身で考えようとする姿勢は本当に大事だと思います。	
④ 4分	第4段階の開始のフレーズ	41	◎	私は、まずは〇〇をはじめの目標に具体的に進めてみるのがよいのではないかと思います、いかがでしょうか？	5ケース対策
		42	○	(受け止め、受容共感)	当日対応(この対応力を練習しましょう)
	具体的展開1 CCガイド	43	◎	その為には今までの振り返りからご自身の強みや経験を整理することから始めましょう	
	具体的展開2 CCガイド・質問	44	◎	ジョブカードという仕事・キャリア整理を整理する良いツールがあります。ご存じですか？	当日対応(この対応力を練習しましょう)
	CCガイド	45	○	ではご説明をしながら私と一緒に進めますのでご安心ください。	
	具体的展開3 CCガイド・質問	46	◎	もう一つ、〇〇について理解を深めるために、〇〇さんで思いつくことはありますか？	当日対応(この対応力を練習しましょう)
	具体的展開4 CCガイド・質問	47	○	そうですね、では私からの提案では〇〇がよいと思うので、それも並行して進めましょう	
	CCガイド	48	○	今日は初回面談でお時間が限られていますので全てできませんが、足りない部分は早速次回の面談のお時間をとりますのでご安心ください。	
	面談振り返り質問	49	○	ここまで今日の面談を振り返っていかがですか？ 気になることがあれば何でもおっしゃってください。	当日対応(この対応力を練習しましょう)
面談クロージング	50	◎	それはよかったです。今日のご相談はもちろんですが、今後のキャリア、ワークライフバランスなども大事にしてに継続してご支援したいと思います。今日はそろそろ予定のお時間ですので、次回もよろしくお願いいたします。		