

《外部講師による社内研修会 :Off-JT》

～実践から学ぶ伝え方のコツ～

「顧客の満足の鍵は、コミュニケーションにあり」

西日本総合コンサルタント株式会社

1. 開催目的

平成30年度教育訓練計画の12月ステージとして、社員のコミュニケーション、技術力等スキルアップをめざした「外部講師による社内研修会」を開催しました。

今回は、「実践から学ぶ伝え方のコツ」（顧客の満足の鍵は、コミュニケーションにあり）を研修テーマに、日頃、コンサルタント業務受注を通じて、顧客（発注者、地元関係者など）との協議、打合せ等での会話・伝え方（コミュニケーション）の「コツ」について、話し方の専門家である(株)サガテレビの元アナウンサーで、現在、学校法人・旭学園の内田信子理事長から講話や具体的な指導等をしていただいた。

研修では、話し方の基本事項や、業務事例のプレゼンテーションの実践についての改善点のグループ討議、発表など、直ぐ今後の業務遂行に役立つものを多く取り入れていただき、充実した研修となった。

2. 日時・場所

日 時：平成30年12月21日（金） 午前10時30分～11時30分

場 所：西日本総合コンサルタント株式会社・大会議室

参加者：社員、役員 42名

3. 研修テーマ、講師

研修テーマ：「顧客の満足の鍵は、コミュニケーションにあり」

～実践から学ぶ伝え方のコツ～

講 師：学校法人・旭学園 理事長 内田 信子 氏

4. 研修内容

(1) 基本編

コミュニケーションの基本編①として、「私は口下手ですから・・・それは顧客に対するコミュニケーションの放棄」と講話され、第一印象を大切に、声は大きくハキハキとさわやかに、聞き取りやすい速さで、言葉づかいは、その人の日常を映すといった、4点をあげられた。

次に、基本②として、

「準備不足は、失敗のもと」（写真↑ 講師：学校法人・旭学園 内田 信子 理事長）と講話され、打合せの目的に従って、何分ぐらい、どんな場所で、誰に対して(対象)、どん



な目的で何を話すのか、パワーポイント（PP）などは使えるのかなど、打合せ等にそって5W1Hの準備が必要であり、準備ができていると自信や余裕が生まれてくると話された。そして、慣れないうちは原稿（話し言葉で書く）を作って練習を行い、テーマを明確にして情報を詰め込みすぎない、想定質問を準備する、慣れるまでは、実際に声を出して何度でも練習を行うことが重要であると付け加えられた。

（2）実践編

実践編として、まず社員から3事例のプレゼンテーション（5分間）の実演を行い、まず講師から発表者の姿勢スタイル、目線の位置、マイクの持ち方、声の高さ、話すスピード、プレゼン資料内容などについての気づき、改善点を指導された。

その後、約10分間のグループワーク・討議（8班ごと）を行い、それぞれグループ代表者からも、改善・修正事項等について発表が行われた。

これを受けて、1事例について、再チャレンジで、再度プレゼンテーション発表が行われた結果、初めのプレゼンテーションに比べ、数段、分かりやすくなっており、参加者から大きな拍手があった。



（写真↑ プレゼンテーション状況）

（3）応用編

応用編において「コミュニケーションは、キャッチボール」と言われ、話す視線の位置、相づち、1フレーズの長さ、結論から話す、電話は相手の時間を奪うことになるため、かける場合は、メモしておくなど、気構えて行うことが重要など、実際、顧客とのコミュニケーションの場合のポイントについて話された。また、クレーム対応について、まずは相手の話を十分聞くことから始まり、待つこと、聴くことが重要だと話された。



（写真↑ グループワーク・討議状況）

5. 終わりに

福島裕充社長から「いい仕事をするためには、まずは顧客とのコミュニケーションが最も重要であり、そのための準備、身だしなみ、姿勢、資料の作成、話し方など、今回、基

本的な事項や、実践を学ぶことができた。これを機会に、社員一人ひとりが顧客の満足度向上のためのコミュニケーションに役立てたい」と謝辞を述べられた。また、社員から「話し方・コミュニケーションは、言葉遣いだけでなく、第一印象が大切で、今後、より身近なみや話すときの姿勢や視線に注意していきたい」という声が聴かれた。



(写真↑ プレゼンテーション後の指導状況)



(写真↑ グループワーク・討議状況)



(写真↑ グループワーク・討議状況)



(写真↑ グループワーク後の討議結果発表)



(写真↑ 研修会状況)



(←写真 福島裕充社長 謝辞)

(写真↓ 講師を囲んで：
当社1F・エントランス)

