

DREAM 通信



(株)ドリームワークス サクセスパワー福井(有)

2018年5月号 Vol.55

〒910-0347 坂井市丸岡町熊堂3-7-1-19-2F [ホームページ: http://dreamworks-seminar.co.jp/](http://dreamworks-seminar.co.jp/)
TEL:0776-89-1862/FAX:0776-89-1863 [メール: info@smi-spf.com](mailto:info@smi-spf.com) (編集: 杉下)

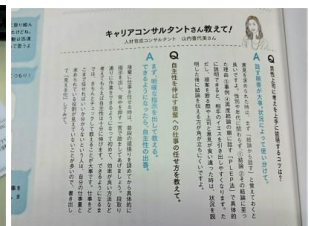
☆ご挨拶☆

「心で感じたことは、ある日突然出来るようになるのですね。」人生で初めて接客業に挑んだ女性社員様のお話です。

書いてある内容を見ればすぐに分かる事を聞いてくるお客様。「ここにこのように書いてあります」と答えていた時には、いつもお客様は怒っていました。研修の中で、気持ちの持ち方で自分の言葉や行動を変える事が出来る、という事を知り、【1人1人のお客様に想像力をかけて向き合い、満足感を感じてお帰り頂く】と目標を立てました。出来る限りお客様の声に添う様心掛けると、自分でも驚くほどの成果でした。「〇〇をお探しですね。こちらなどはいかがでしょう」や「こんな風にしてみてはいかがでしょう」と対応すると喜んで下さる事に気付きました。これが「心に寄り添う」なのだ実感しました。気持ちの持ち方で自分の言葉や行動を変える事が出来、お客様にも喜んで頂き、売り上げも順調。日々向上する様に意識していきます。素晴らしい変化に、一緒に研修をしている先輩社員の皆さんも刺激を受けていらっしゃいました。

『もし、あした管理職になったら。』
福井で働く30代40代女性キャリアアップを支援する冊子が出来ました。福井市未来づくり推進局女性活躍促進課の方と一緒に作成いたしました。皆様のお役に立てましたら幸いです。

代表取締役社長 山内喜代美



◇武生商工会議所 様

3月15日「地方の働き方改革『若者が働きたくなる会社とは』」

◇公益財団法人 福井県予防医学協会 様

3月31日入社式の中で、新入社員の皆様に向けて講演致しました。
「ワンランク上の接遇マナーとコミュニケーション」

◇福井県老人福祉施設協議会 様

4月27日「若手の採用と育成・若者が働きたくなる会社とは」



◆合同研修◆

【社内メンターコーチ養成講座】(全6講) 中小企業だからこそ求められる、新しい個別教育の在り方

第2講:信頼を得るための「傾聴」・自信を付けさせる「承認」 第3講:考える力を伸ばす「質問」

〈受講者感想〉

- 「まずは相手を信じる事」というのが一番の課題だと思います。今までの偏見や先入観は捨て、一人一人の良い所探し、「言葉」にして伝えていこうと思います。
- 相手は「自分自身で解決策を見つけられる」と信じる事。助言する事ばかりが大切ではないと気付かされました。沈黙の時間も大切に、前向きになる質問をしていきます



【エグゼクティブメンターコーチ養成講座】(全4講) 修了しました

経営者様を対象とした講座。経営者同士でしか語り合えない、分かり合えないことを語り合い高め合います。

- コーチングは自分の言葉で自分らしく出来るまで(習得出来るまで)経験しないといけないと痛感した。ティーチングの部分は特に「叱るとは」「組織とは」という部分が大変勉強になった。
- 叱り方は初めて聞きました。同時に、褒める事の大切さを改めて意識したので早速実践したい。



◆総合人材育成研修◆

(株)キタジマ様 【若手営業研修:全3講】 1講:あなたから購入したいと思わせる営業とは

《受講者感想》

- 研修は基本的な部分が多かったですが、基本を知っている事と、それを行動に移している事は大きく違うとの話は、正にその通りだと痛感しました。
- 作る側、提案紹介していく側としての知識をもっと付けていく事。色んな事に関心を持ち、幅広い分野での対応を視野に入れていかないと出来ないので意識していきたい。



北陸トラック運送(株) 【若手社員を育てるスキルを身に付ける:全6講】 1講:コミュニケーション

《受講者感想》

- 部下に愛情を持って接する思いやりを持って理解してあげる事が重要。良いコミュニケーションが根底にあつてこそ、人材育成が出来るという事が再認識出来た。
- 頭では分かっている、自分の仕事が忙しいと、部下の話を最後まで聞いていない事があり、コミュニケーションについての講習は、心に突き刺さる思いで聞いていました。



社会福祉法人 美山友愛会 美山貴寿苑 【職員研修:全10講】 1講:結果を出す人出せない人の違い

《受講者感想》

- 以前から、自分が変わらなければ人は変わらないと聞いていたが、今の自分は常にマイナス思考のように思われ、思考の変化は自分が変えていくしかないと改めて思った。
- 自分だけの考えではなく、周りの意見を取り入れる事で、違ったアイデアが生まれ、良いものになる。起案分を書く時等、色々な部署からの意見を取り入れていきたい。



(株)宝石時計の武内 様 【リーダー研修:全9講】 3講:自己分析 4講:効果的なコミュニケーション

《受講者感想》

- 受け入れる勇氣。頑固を卒業し、言ってくれた人に「ありがとう気付かせてくれて」と感謝出来る人になる。
- 自分自身の話し方を深く考える事が出来ました。店舗の人間関係が少しでも良くなる様に、伝え方や聴く時の在り方に気を付け、質の高いチームを目指していきます。



(株)宝石時計の武内 様 【若手研修:全9講】 3講:自己分析 4講:組織作りとコミュニケーション

《受講者感想》

- 自分がどういう人間であるか認めたくない部分が沢山ありました。勇氣を出して受け入れ、それを相手に伝え、相手にも自分を受け入れてもらいたいと思いました。
- お客様が喜ぶ、嬉しい接客をする為に、まずは自分のモチベーションを上げる事、そして感謝を伝え自分の表情や行動を見直して、店が良い空気になるように努めます。



(株)タナックス 様 【社員研修:全11講】 3講:チームワーク 4講:質問力

《受講者感想》

- 話し方・聴き方は、コミュニケーションの1つとして、相手に与える影響が大きいということ。立場によって報連相の重要性(中身)が違う事が分かりました。
- コミュニケーションスタイルも、人々により様々だと感じました。「行動を起こさせる叱り方・褒め方」も、相手の能力を引き出すという意味で取り入れたいと思います。



社会福祉法人 祥穂会 モアヤング 様 【幹部研修:全10講】 7講:組織全体の目標を設定する

《受講者感想》

- 組織全体の目標を皆で考える事で、自分自身のモチベーションUPにも繋がりました。日々、目の前の業務の事でいっぱいになりがちなのが、皆が同じ目標に向かって行動する事の大切さを知りました。
- 前回の研修で出た課題に優先順位を付け、実際にやるべき事がより分かりました。



(株)増田喜 様 【リーダー養成研修:全9講】 6講:ビジネス分析 7講・8講:ビジネス目標

《受講者感想》

- 計画通り進めるには、目的・目標・手に入れられるもの・障害・解決策を、具体的に見える化する事が必要だという事が分かりました。
- みんなで意見を出し合い、言い合いながら会社を良くしていくという事は、とても大事であり貴重な経験だと感じました。



◆社内塾◆

(株)カヨー 様 【カヨーステップ塾】

4月3日キックオフ 毎週1レッスン16週にわたって行われるカヨーステップ塾が始まりました。

《受講者感想》

- 常に目標設定を続ける事でモチベーションは継続していき、目標に向かう心構えや考え、行動が明確になり成功へと向かう。他の方の未来像が明確化されていて、すごく参考になりました。
- ミーティングを通して他人の考えを聞ける事で、また自分自身を見つめ直すいい機会になりました。



◆社内コーチング◆

(お申込順)

福井資源化工(株) 様 ・ 社会福祉法人 鳥越福祉会 青い鳥 様 修了しました

認定コーチによる社内コーチングを行っております。お一人お一人と面談形式で行う個別コーチング、ミーティングに立ち会って行う集団コーチングを実施致しました。

◆課題集中型セミナー・研修◆

(開催順)

坂井市役所 様 【接遇研修】

《受講者感想》

- 一人一人の職員の対応が、市役所全体のイメージに繋がるという責任感を持って仕事をしていきたいです。
- 大切なのは相手本位になる事でした。自分がおお客様の立場に立って考えてみると、「こちら(客)の事を考えてくれない」と感じる態度で対応された時に不快な思いをしていたと、気付く事が出来ました。
- アルバイトの経験から、言葉では分かっていたのですが、具体的な事例を交えて考える事で、お客様への対応が不十分な所がいくつかあると気付きました。

(株)京福コミュニティーサービス 様 【PDCA 活用研修】

《受講者感想》

- PDCA と耳にしますが、研修を受講してみて、ほとんど意識して仕事に取り組みしていないと感じました。PDCAのPlan(計画)は立っていますが、Do(実行)の部分で時間の使い方や質に改善点があると分かったので、考え直したいと思います。

社会福祉法人 勝山福祉会 さくら荘 様 【新人職員接遇研修】

《受講者感想》

- 話を聞くだけでなく、挨拶やお辞儀の仕方等、実際する事でとても分かりやすかったです。敬語やクッション言葉等、学校では教えてもらえない事を教えてもらい、とても勉強になりました。
- 利用者の方やお客様に失礼がないように、教わった事を意識しながら働きたいと思います。

公益財団法人 福井県健康管理協会 様 【職員研修「組織におけるチームワークとは何か」】

《受講者感想》

- 各部署内ではまとまっても、組織として考えると、目指す方向性すら知らない事を実感しました。それぞれに思うところを言い合い、他部署の理解に繋がる良い場になりました。
- 報連相についても、報告の仕方、伝え方、それを必ず次に繋げる努力は必要であり、それには個人ではなく、同じ目的・目標を達成する強いチーム力が大切だと感じました。



社会福祉法人 ふくい福祉事業団 様 【新人職員接遇研修】

《受講者感想》

- 「接客」「接遇」の違いから、相手の立場に立った声掛けをするという事が学びました。
- 今までの自分自身を思い返してみると、忙しい時など、つい顔や態度に出てしまう事があり、そういう時に一言「申し訳ない」という事を伝えるだけで、相手の感じ方が変わってくるのだと知りました。

福井市役所 様 【管理職に求められる職場のラインケア】

メンタルヘルスの中でも重要な「ラインケア」。職場において、管理職に求められるラインケアは、部下の方々の心の声を聴く事から始まります。その為に必要なコミュニケーション力、傾聴のポイント、相手の思いを引き出す質問の仕方、復職者へのフォローの仕方等、グループワークを交えながらお話させて頂きました。