

# 戦略経営者

8

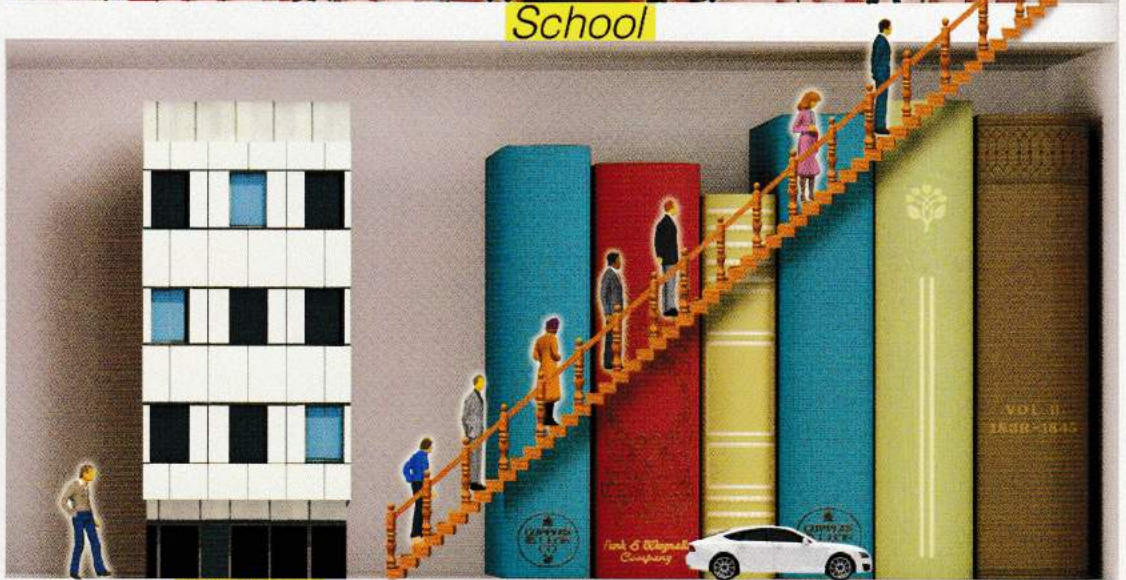
2019  
August  
No.394

2019年8月1日発行（毎月1日発行）戦略経営者 No.394 第34巻第8号

## 特集 大学で学び直す



School



Office

第2特集

### いまどきの 健康常識





文=藤村純子

ビジネスマナー研究所主催の「期待塾」に参加した会社、団体の方々がその取り組みについて発

vol.17

## 「感じよく」を徹底しクレームと残業削減

表する「実践報告勉強会」がこのほど開催され、第11回根付かせ大賞に選ばれたのが、薬剤師等の医療従事者に対して研修を提供している、ソーシャルユニバーシティ（東京）です。

同社では学習履歴の管理機能を充実させるため、新システムの導入を決定。そのため、新システムへの移行サポート、退会の抑制、新規利用者の獲得といった課題が持ち上がりました。そこで掲げたキーワードが「感じよく」。①新システムのメリットを感じよく説明す



ソーシャルユニバーシティにおける部内研修

り、内容をスタッフに根付かせ。「感じよく」を実現する笑顔やあ

楽しい」とスタッフも積極的でしたが、3カ月を過ぎると「いつまでやるんだろう」、「忙しくて時間を取られたくない」という空気がまん延してきたそうです。この状況を招いた原因のひとつが、「感じよく」を習得する「手段」であるはずの部内研修が「目的」になっ

てしまったことです。これを軌道修正するため、上司が登場。何のために学んでいるか、負担にならない時間帯を考慮しているかなどを期待塾受講者に伝え、改善を促しました。

部内研修の「倦怠期」を抜け、積み重ねてきた事例も増え「せっかくなので学んだのだから続けていこう」という声がスタッフから生まれ、受講者の目に感動の涙が。こうして新しい企業文化が創られていくのです。



ふじむら・じゅんこ

一般社団法人日本接客リーダー育成協会代表理事。ビジネスマナー研究所株式会社代表取締役。チャイナエアライン、ANAの国際線CAを経て、医療接遇の講師、ANAグループ会社の講師となる。現在はリピーターづくりの専門家・接客戦略コンサルタントとして2法人を経営。主宰する研修会は94.4%のリポート率。研修講師は年間160回以上。4冊目となる書籍を執筆中。

る。②新規登録の面倒や不満に感じよく対応する。③新システム移行によって起こりうる困りごとを察知して感じよく対応する。これらを実行できるスキルを身につけるため、期待塾に参加しました。

まず顧客との接点の洗い出しを行い、研修申し込みの際の電話やメール対応、研修当日の来客対応強化に取り組みました。毎朝9時から15分間の部内研修を行い、期待塾で学んだ社員が講師役とな

いさつ4カ条、おじぎの練習などの立ち居ふるまいについてもみんなまで学びます。会議室や乗り物などの席次を考える席次テストや敬語テストも定期的に行い、習得度をチェック。テストの返却時には笑顔マークのシールやコメントをプラスするなど、楽しく学べる工夫も取り入れました。

### 本来の目的に立ち返る

当初は「新たな知識が得られて

部内研修の時間帯を朝から12時に変え、会社共有のカレンダーに登録。参加の可否を事前に申請するよう促しました。さらに、参加者全員が持ち回りで講師を担当するように変更。きちんと学ばなければ教えることができないため、主体性も真剣度も大きくアップしました。研修の内容も、新たな発見を得られ、実際の業務にすぐ生かせる事例をチョイスすることで意見交換も活発になり、全員で考え、話す時間がどんどん増えていきました。