

講師のひとりごと

「笑顔の力」
東日本大震災から早いもので二カ月前が経過しました。依然復旧活動が進まず、更には福島原発騒動、関東では計画停電や液化化現象など、困難と言っても過言ではない状況です。

そんな中、幸いにも無事だった私は先日、友人とともに沿岸部のボランティアに行ってきました。メディアで報道されている惨状を想像して、ある意味覚悟を決めて現地に向かいましたが、目の前に広がる光景は、想像を絶するという言葉では形容しがたいほどひどい状況で、ただただ呆然としてしまっただけでした。

お奨め図書のコナー

『営業はつかみ一秒、あと楽勝』
あと楽勝』

いとう伸(あさ出版)

著者は実演販売プロデューサーとして活躍中。某化粧品販売会社から独立してからの六年間で、二千回の実演販売を行う。その中で成績を上げる、それらから得られ蓄積されたノウハウやデータを元に、後進の育成にもあたっている。

著者の成功の影には、徹底した台本作りがあった。それは顧客の気持ちや心理動向をよく踏まえた台本で、著者ではその作り方について、事例を踏まえ

保っている家の瓦礫の撤去や、避難所(メディアでは取り上げられない小さな避難所)に簡単な炊き出しを提供することをやりました。

本来であれば笑顔で被災者に接するべきだったのでしようが、情けなくもあまりの惨状を目の当たりにして、私も友人も意気消沈してしまっていました。

と、その時でした。一人の男性が何も言わずに笑顔で私の肩をポンポンと叩いてくれました。その笑顔にどんな意味が込められているかは分かりませんが、その笑顔で私の気持ちが前に向いたということは間違いない事実でした。

帰り際にその男性に挨拶をしました。が、何とその男性はボランティアの方

ながら分かりやすく説明している。特に営業であまりやすい人、うまく思いや商品の特徴が伝わらず、お客様の心を動かすのに苦労している人には、おすすめの一冊だ。

『高峰秀子の流儀』

斎藤明美(新潮社)

不世出の名女優高峰秀子。四歳で子役でデビューし、その後スターの仲間入りを果たすも、その華やかな舞台の裏では継母に搾取の限りを尽くされる。その中で彼女がどう生き抜いたのか、

ではなく、家も奥さんも失っていた被災者の方でした。復興と一言で言いますが、建物の前に人の心の復興が最も重要です。その男性の笑顔、そして互いに助け合う被災者を見て、本当の意味での復興への兆しを感じる事ができた貴重な体験でした。



それらの経験から高峰秀子が得たものは何だったのか。著者がこれまでの取材経験などから迫っていく。「うまい」の否定形から始まる高峰秀子の強さと、普段の自分を重ね、まだまだ精進しなければと思わされる一冊である。



ビジネス教育訓練所(株)

所在地 仙台市青葉区愛子中央3-16-2
TEL 022-392-5511
FAX 022-392-5039
URL http://www.business-k.co.jp

編集後記

震災後、これまでの生活を見直し、防災対策の重要性を再認識した方も少なくないのではないのでしょうか。地震の多い宮城県に住み、数年以内に大地震が発生すると言われているにも関わらず、私自身、日頃の防災意識が低く、何の対策も講じておりませんでした。このような大災害が起きて初めて、防災の重要性を感じた事で、これまでにいかに緊張感の無い毎日を過ごしていたのかという事を思い知らされました。震災後の不便な生活を体験してからは、遅ればせながら防災品を揃え始めましたが、やはりこういう状況下では品薄になっており、平日頃の備えの必要性も改めて痛感しております。

皆様もこれを機に、震災の心構えや避難場所の確認、被災した場合の家族の連絡手段と待ち合わせ場所等、災害時の行動を今一度家族で話し合ってみてはいかがでしょうか。備えあれば憂いなし。まさにこの言葉が今後、生きてくるのだと思います。

ビジネス教育訓練所株式会社
閃光編集部 スタッフ一同

閃光



東日本大震災

三月十一日二時四十六分、突然の揺れで本能的に危険を感じた。前日まで出張の合宿訓練を担当し、その指導報告書を自宅で作成している時であった。三十二年前の宮城県沖地震を思い出したが、その時よりも揺れが大きくかつ激しく、食器棚から、グラス・茶碗・ワインボトルが飛び出し、あつという間に床に落ち破片の山。タンス・テレビ・書棚も倒れる。もう終わってこれと心の中で叫んでも、容赦なく揺れ続き、尋常ならぬ状況で恐怖を感じた。実際六分間の地震だったのだが、感覚的には相当の長さだった。終わった時は、恐怖を感じていたので、力が抜け安堵したと同時に「これは甚大な被害があったのである」と胸さわぎを覚えた。事実、マグニチュード九、震度六強、栗原地区は震度七で戦後最大の巨大地震だったのである。死者、行方不明者は二万人を超え、まだまだ増えており、関東大震災に次ぐ被害で、信じがたい出来事である。このおぞましい体験以降も、これまでにない生活を強いられた。社員も交通機関が不通で帰る事が出来ない者もいれば、ライフラインが断たれ生活自体ができない者もいたため、会社で避難生活をしなければいけなくなりました。幸い会社は、寝泊まりできるような状態になっていたので、十人ほどは泊まられたので、地震当日は九人がやむを得ず共同生活をする事となった。停電だったので、ろうそくをともし、原始的な生活をせざるを得なかった。幸い当日は、水道が使え、ガスが使えたので、ストックしていた食材を使い、不自由な中全力をこらわせた。不安ながらも過すことが出来た。まもなく断水となつて、一段と厳しい状況が数日続いたが、かえってそれぞれ危機感を持って協力し合い、不自由な中にも充実した日々を過ごした。大地震が多くなるの教訓を伝えてくれた。「当たり前」の事がいかに大切ですばらしいことか。「文明がすすんでくると今回の地震のようなことがあるのか。」「人は一人では生きていけない」「普段、いかにみんな支えあって生きていくのかを思い知らされた」等々今回の大地震でわが社の社員は連帯感が深まり、この逆境を乗り越えようとする気持ち目がわき起こった。それは、最も被害が大きかった東北の人達も同様だと思ふ。目を覆うほどの被害となったが、東北人の粘りとけつばれ精神で乗り越えて行けると信じて疑われない。

新入社員教育四日間合宿

参加者の声

東日本大震災の影響で三月の新入社員特訓は中止となり、四月の開催も一時は危ぶまれましたが、研修会場である山菜荘の復旧が早く、予定通り開催することができました。今回は東北の企業四社(会計事務所、通信機器販売・工事、食品製造業、ガラス製造・販売)から三十一名が集い、途中余震に見舞われながらも、最後まで一人一人が全力で取り組みました。

自分の限界を決めないこと。自分の殻を破ることも出来ません。本気でやれば無理だと思っていることも出来るという事が分かりました。この合宿は私にとって本当に大きな糧となりました。

今回の参加者全員が少し前まで学生だったこともあり、入所式の段階から甘さが見られました。声の大きさや機敏な動作、レスポンスの早さなど社会人が求められるレベルについてこれられず、講師から何度も指摘を受けていました。

緊張の入所式

又、一部の訓練生を除き全体的に消極的で、リーダー、サブリーダーの選出の際にもなかなか手が挙がりませんでした。積極的な人間が会社から求められていることを理解

合宿が始まった当初は、全ての審査項目をクリア出来るか不安で一杯でした。しかし、大きな声を出しているうちに自分のモチベーションが上がリ、やる気も増してきました。そして、審査項目を一つクリアする度に喜びと達成感を味わうことが出来ました。私はこの研修を通して、本当に多くのことを学びました。その中でも、一番自分にとって大きな変化となったのは、自分の限界を決めないことです。やる前から諦めていては成長しないし、自分の殻を破ることも出来ません。本気でやれば無理だと思っていることも出来るという事が分かりました。この合宿は私にとって本当に大きな糧となりました。

ビジネス教育訓練所株式会社
代表取締役 三塚 信二



『新入社員』

震災から1ヶ月以上経ち、徐々に今後の復興計画が明らかになってきた。事実、まだまだ地域の差はあるものの震災前の生活に戻りつつあります。この様な状況で新入社員として入社できた学生は本当に嬉しい事でしょう。震災の影響で大きく計画の修正を迫られている企業が多い中で、新たな息吹をかき消さないよう、新人教育も計画的に行わなければなりません。

さて、前回は近年における新人の傾向を紹介しました。今回は、彼らへの教育方法として重要な点を三つ挙げます。一つ目は、社会人としての常識をしっかりと理解させる事です。時間を守る、約束を守る、礼を尽くす等、基本的な部分を深く理解させ、実践できるまで徹底的に指導します。二つ目として、メリハリのある指導も必要です。例えば、成果を出したのに誉められなければモチベーションは下がります。三つ目は下がりません、間違いを指摘しなれば、いつまでも気づきません。従って、良いときには感情を込めて誉め、

悪いときには厳しく叱るという当たり前の事が重要な事です。三つ目は、育成計画を立てて指導する事です。誰を、いつまでに、どのレベルまで教育するのか。そしてそれは誰がどの様に指導するのかを明確にします。そのかを明確にします。そのうすることで進行状況が明確になり計画の修正もかけやすくなります。

また、新人の教育が上手いく事によって波及効果もあります。新人が仕事をどんどん覚えて業績を上げられる様になると、すぐ上の先輩社員はこのままではいけないとより仕事に打ち込みます。更に、きちんと指導された新人を見たお客様は、教育が行き届いていると感じて会社のイメージアップにも繋がります。

最後に、震災の影響もあり多くの新人が社会人としての期待と不安に苛まれていきます。彼らの不安を取り除き、良い方向へ導いて行くため、指導者には彼らの気持ちをよくみ取る適切なコミュニケーションが求められています。指導者の一挙手一投足が見られていると認識して指導する事が重要と言えます。

対人関係を円滑にするスキル

「コミュニケーション能力は訓練で身に着く?!」

初対面にも関わらずあっという間に相手の心を開いてしまう、誰とでもうまく付き合える、そのような人は周りにいませんか?このように、他者とコミュニケーションを上手に図ることができる能力=【コミュニケーション能力】と言われていています。仕事においても、プライベートにしてもこの能力が身につけば対人関係が円滑になります。コミュニケーション能力は生まれ持ったものと思われがちですが、各個人が持って生まれた才能ではなく、基本的ないくつかの法則をマスターして実践すれば誰にでも出来るテクニックと考えられています。それでは、簡単にどのような訓練方法があるのか、企業でよく行われている訓練方法を紹介いたします。

【初級編】

◆相手に質問する練習

質問にも法則があり、そのテクニックを練習する

◆相手と適度な頻度でアイコンタクトする練習

◆相手に反論せず、肯定で答える練習

自分の意図と反することを相手に言ったときでも直ぐに反論せず、"Yes" "No"で肯定してから反対意見を言う練習

◆相手が何を言い出し、肯定的に応答し、会話を続ける練習

自分が知らないことをい出して質問するなどして、とにかく、持ち時間を会話でつ

参加者の声

意識だけではなく

行動を覚えていきます。正直、研修に参加する前は、行きたくないという気持ちでいっぱいでしたが、日頃の自分を振り返る良い機会となり、参加出来て良かったと思います。営業経験のない私でも、ロールプレイングを通して、営業の面白さや喜びを感じることが出来ました。このことにより、現在の問題点「営業マンと内部スタッフの温度差」が浮き彫りになりました。様々なロールプレイングを通して、自分自身の欠点を認識することが出来ました。今後それを克服していくことで初めて、意味のあるものになると思います。意識を変えるだけでなく、行動を変えていきたいと思えます。最後に、今回参加させて頂き同世代の講師の方の熱意と自信に満ちあふれた姿に刺激を受けました。三日間指導して頂き、有り難うございました。

参加者の声

弱い部分を常に意識して

今回、合宿に参加して思ったことは、やり遂げる事の大事さです。今までの自分は、上司がやれと言ったからとりあえずやってみるか、いつもどこかで誰かのせいにして、本気でぶつかっていない事が多かった気がしますが、自信がなくなると声小さくなったり、緊張や焦りから早口になったり、壁に当たると下を向いてしまったりと、後ろ向きでした。今後は辛いことに出くわしても、この五日間を思い出して、乗り切っていく予定です。まだまだ甘いところも多いですが、自分の弱い部分を常に意識して、前に向かって進みます。短い間ですが大変勉強になりました。本当にありがとうございました。講師の皆様、そして一緒に受講した訓練生の皆様、お身体にお気を付けて今後とも仕事にお励み下さい。大変お世話になりました。

今後の研修について

三月十一日に起こった東日本大震災につきまして、被害を受けられた皆さまに、心よりお見舞い申し上げます。ご心配をおかけしておりますが、当社では社屋・研修会場(山菜荘)とも一部損傷のみ、社員も、家族も全員無事です。しかしその後数日は伝達手段が無く、お客様にはご迷惑・ご心配をお掛けした

こと、心よりお詫び申し上げます。

依然として公共交通機関は完全復旧とはいきませんが、研修会場は通常通りご利用頂ける状況となりましたので、今後の研修に關しましては予定通り開催致します。出張研修につきましても、可能な限りの交通手段を利用し、講師を派遣させて頂きますので、何卒宜しくお願致します。また、新入社員教育四日間合宿につきましては、五月に

五月の研修のご案内

■ビジネス特訓四日間合宿 五月十三〜十六日

■新入社員四日間合宿 五月十三〜十六日

■管理者特訓六日間合宿 五月十三〜十八日

六月の研修のご案内

■営業マン特訓五日間合宿 六月三〜七日

■マネー研修三日間合宿 六月十七〜十九日

■管理者実践三日間合宿 六月十七〜十九日



夢を持ってもらいたい 「時は有限、能力は無限」

