

講師のひとりごと

『東北六魂祭』

七月十六日〜十七日にかけて、東北六県を代表する祭が集う「東北六魂祭」が開催されました。此度の震災で大きな打撃を受けた東北を盛り上げるべく開催されたこのお祭りには、私も大きな期待を寄せていました。

しかし、あつてはならない事態が起きてしまいました。予想を遥かに上回る観客が押し寄せ、安全確保ができないという理由から、幾つかの催し物が急遽中止になってしまいました。運営側の予想では、初日の来場者は五万人と予想していたのですが、実際は十三万人が来場し、二日目も合わせると

三十六万人もの人が仙台を訪れたそうです。私の知人がその時の状況を話してくれました。パレードを行うメインストリートが満員電車のように混雑し、人は車道にまでみ出し、一つの横断歩道を渡るだけで三十分もかかったそうです。素人から見ても、安全面の配慮が欠けていた、交通整備の人員が少なすぎたとの声が多くあがっているようです。

皆さんはこの話を聞いてどう思うでしょうか。私は明らかに運営側の責任と考えます。予想を上回ったとはいえ、それに対処できるように万全の態勢で臨むことが運営側の責務です。運営側も被災者とはいえ、東北復興の足がかりとも言える重要なイベントで、このような失態を招いたことは残念でな

りません。震災の際も、予想を遥かに上回る津波が押し寄せ、多くの尊い命を奪っていきましました。今回の東北六魂祭も、このような粗末な安全対策では、震災ではなく人災を引き起こしていたかもしれません。

「復興」は誰もが願っていることであり、東北六魂祭も多くの人が期待を寄せ、遠方からも仙台に来て下さった方がいます。だからこそ、お祭りで盛り上がるだけでなく、何が大切なかをしっかりと自覚し、それにむけて事前の対策をすることがどれだけ大切なことかを、今回の件で痛感することができました。

お奨め図書のコーナー

『プロフェッショナル セールスマン』 神谷竜太 著 プレジデント社

ブルデンシャル生命の「伝説の営業マン」と言われる甲州賢さんのお客様

数々を記した一冊です。保険を売らず解決策を売り続けた甲州さんのお客様への思い、結果を出すための壮絶なまでの努力は、業種問わず多くの人の心に響くはず。この本を読んでいると分かる事は、全てがお客様のためであるということ。当たり前のことではあります。それを具体的に行動に移し、さらに継続する姿勢、パワーは並

ではありません。「弱い営業マン」が増えていると言われている今日、営業とは何なのか、本当の意味でのお客様思考とは何なのかを気付かせてくれる一冊です。

『となりのクレマー』

関根真一 著 中公新書ラクレ

苦情処理のプロが、1300件以上を対応した経験と、そこから得た知見から、相手心理を奥底まで読んで交渉するテクニクを記した一冊です。著者の実体験が色鮮やかに書かれており、「次はどうなるのか」と先の展開を期待してしまいます。ビジネスシーン、

プライベートに関わらず、クレームというものは大なり小なり身の回りで見られるものです。そこで感情的になって関係を壊すか、それともピンチをチャンスと捉え、より良い関係を築いていくか、後者を選択する人であれば間違いなく参考となる一冊です。クレーム処理を「人間学」と捉える著者の視点は、現状を打破するヒントを与えられるかもしれません。



今年も暑い夏が迎えましたが、皆様熱中症対策は万全でしょうか？先日量販店に行くと、扇風機コーナーを見渡すと、予約商品ばかりでほとんど売り切れの状況でした。私は近年、扇風機を使うことがなかったのですが、今年は新たに購入し、エアコンの設定温度を上げて両用して使っています。日によっては扇風機だけで涼めるものだと改めて扇風機の効力を見直しています。物置の奥にしまっていた扇風機を、この夏色々に出してしまおうか。節電エコや節約にもつながり、良い事は多いのですが、その一方で、今年は熱中症で搬送される方が昨年の三倍以上という統計が出ています。巷では首周りを冷やすすクールスカーフ等も話題を呼んでいますが、節電だからと我慢し過ぎるのではなく、熱中症対策として、そのような工夫をし、体調を見て柔軟に対応することが必要だと言えます。

ビジネス教育訓練所株式会社 閃光編集部 スタッフ一同

編集後記

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

閃光

平成二十三年葉月号



礼儀作法の指導

当訓練所の研修は全ての研修コースにおいて「礼で始まり礼で終わる」と、礼節を重んじて指導に当たります。ビジネスだけではなく何の世界でも、礼儀は極めて重要という考え方で厳しく且つ徹底して実施しています。研修に参加する対象者は経営者から社員まで幅広いのですが、企業を活動する全ての人が、企業からの依頼がほとんどです。しかし、最近異変が起きています。中学校・高校・大学・専門学校からの研修依頼が非常に増えてきているのです。ほぼ毎月複数の学校へ出向き指導していますが、最も要望されるのは、返事・挨拶の仕方・言葉遣い・人との接し方等基本的な作法です。当然学校の先生が本来生徒に指導しなければならぬことであり、振り返ってみると学校へ通っていた頃、先生や先輩から礼儀挨拶は厳しく躰けられたことが思い出されます。当たり前の礼儀挨拶の指導が学校の先生方も難しくなってきたのでしよう。事実、依頼した学校の担当者（理由を尋ねると、先生方自体マナーに関してわからないことが多い）が多く、また生徒と慣れ合いになつているため挨拶の指導をしても効果がないので、プロの講師に是非お願いしたいとの返答です。鬼講師として、ビジネス教育をしている我々が学校へ行き指導に当たると、生徒たちは異様な雰囲気（違和感や緊張）を感じ、抵抗感もあ

営業マン実践三日間合宿

七月三日(日)〜五日(火)

今回は、営業未経験から、十年以上のベテランまで、個性のあるメンバーが揃いました。

全く営業経験が無い訓練生が二名おり、その二名にとっては、まさに一からのスタートでした。ベテラン営業マンのやり方を見よう見まねでやってみたり、声を震わせながら一生懸命やっている姿が印象的でした。緊張のために早口になってしまふ人、一方で表情がこわばってしまう人もおり、営業の難しさ、奥深さを体験できたようです。

ベテラン営業マンにとっても気付きが多く、特に礼儀については、今までの悪い癖が習慣になってきたようです。周りの訓練生に指摘されるまで全く気付かず、改めて自分の営業の甘さに気付かされた様です。また、セールストークでも、営業経験の有無に関わらず、積

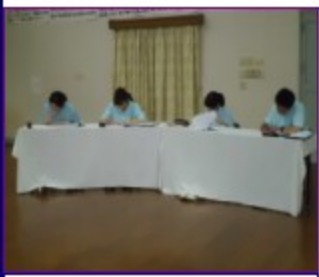
極的に改善点を指摘し、お互いが切磋琢磨し成長する様子が窺えました。

商談訓練では、これまでの学んだことを発揮しようとして、皆意欲的に取り組みました。思うように上手く話す事ができず、また決め手もスムーズになかなか打てず、苦勞の連続でした。しかし断りに対しては引き下がらず、粘り強く切り返しました。三日間という短い期間でしたが、それぞれの成長が見て取れた商談訓練でした。

早速当社の営業マンが、訓練の様子を報告に伺うと、訓練後声も大きくなり、ピカピカになって帰ってきたというお言葉を頂戴しました。三日間の中で得たことは、是非ともその場限りならず、継続して実施して欲しいと思います。各訓練生の健康を講師一同祈ります。

参加者の声

私はこれまで部活動をやったことがなく、合宿も行ったことがありませんでした。全員で力を合わせて速歩やマラソンをしたり、ご飯を食べたりすることで、連帯感が生まれ、訓練が終わった時は全員で喜び、とても貴重な体験ができました。運動にしてもこれまでは最後まで走りきれなくて、もそれで良いと思っていました。これも一つのチームプレイだと教わり、他の人の迷惑になりたくないという気持ちから頑張ろうと思えました。辛いことも沢山ありましたが、これまで私が出来なかったことを沢山経験することができ、嬉しく思います。今回学んだ経験をこれから生かしていきたいです。



研修の様子

ビジネス教育訓練所株式会社

代表取締役 三塚 信二

### 「上司の指示」

七月になり、春に入社した新入社員も少しずつ仕事を覚えてきているのではないのでしょうか。しかし、その一方で「うちの新人はなかなか仕事を正確に実行することができない。」「指示命令を正確に理解することができない」とお悩みの方もいるようです。そのため今回は、指示命令の出し方について紹介します。

そもそも命令がうまく伝わらないのはなぜでしょうか。大きく分けて次の三つが考えられます。①部下自身が何のための指示命令か理解できていない②上司の発想力が乏しい③上司の指示命令の出し方に不備がある。

一つ目は、部下がまだ仕事全体を理解していないために、表面的に仕事をこなしているだけ。その結果、仕事を効率的に行うことが出来ず、無駄が生じます。二つ目は、発想力が乏しいために上司の命令の意図をくみ取る事ができず、表面的に指示をそのまま実行する場合があります。近年の傾向としてデジタル化が進み、ICTの一つで出来ること

が多くありました。その為、考え方も一つずつ進んでいく必要があります。三つ目は、そもそも上司の指示が曖昧であったり、間違っていたりする場合です。本人は間違っていないと思っても、言い間違い等で気付かないうちに間違った指示を出してしまったりは少なくありません。そしてその事が部下からの不満にもつながりかねないのです。

このように、コミュニケーションに齟齬が生じる場合は部下だけでなく上司にも要因はあります。ではどのようにして解決するのか。ここでは3つの例を上げてみます。①5W1Hを使って指示を明確にする事②理解できていないような顔をしない事③どこが分からないか、どこが聞き取れないか、必ず確認する事。④必ず部下に復唱させる事。⑤当たり前のことではあっても、根気強く指導し続ける事が何よりも重要です。また、上司から働きかけることで信頼関係の構築にもつながるので

夏真っ盛りの七月中旬、東北の企業から参加者が集いビジネス特訓四日間合宿が開催されました。今回は不動産・建築業、燃料卸・小売業、自動車販売業、通信機器販売・工事の企業から参加があり、年齢層も幅広く二十代前半から五十代という構成でした。

今回は、消極的な参加者が多く見られました。参加者個人々人は良い意見やアイデアは持っているのですが、自信の無さ等から手が挙がらず、それぞれの良さが活かされませんでした。又、訓練生同士のコミュニケーションも積極的に行われなかったため、チームワークや協調性が問われる訓練で

た。そのような訓練生連が大きく変化したのは、講師の一喝を受けてからでした。「自分のことだけ考えて、全体が見えていないんじゃないのか?」「規定内で卒業しよう」という意識があるのか?」と大きな声で怒鳴られて初めて自分の考えの甘さに気づいた訓練生も多かったようです。その後は、空き時間に各審査に向けての練習をし、互いに協力するようになっていきました。今回は半数が規定内で卒業しました。延長となった訓練生は自分の甘さと挫折感を痛感したようです。延長後はそれまで以上の連携を見せ、延長一日で全員が卒業しました。

今回は、北は秋田、南は静岡から参加者が集い管理者特訓合宿が開催されました。全員四十才以上と年齢層は高かったものの、非常に活気の溢れた研修となりました。

最初は訓練の雰囲気戸惑う訓練生もいましたが、休憩中も積極的にコミュニケーションを取り合うことでお互いに刺激を受け、良い雰囲気での訓練に臨んでいました。

しかし審査では、管理者として今まで出来ていなかったこと、目を背けていたことが鮮明に現れ、各訓練生は葛藤の連続でした。

例えば三分間スピーチでは、自分の言いたいことを明確にしてスピーチできない、相手を惹きつける話し方が出来ない、また三分さえも話が出来ず、ショックを受けていました。

また、部下育成スピーチでは、原稿作成の段階で、論理的に書けない、また漢字も忘れてしまい辞書を何度も引くなど、

自分が今までいかに楽をしてきたか、管理者としての自己啓発を怠っていたか、鮮明に現れました。今回の訓練は、各々自身と向き合い、格闘の連続だったようです。

それでも、三十キロ夜間歩行訓練では、年齢の面から体力面で心配されましたが、隊長を中心にコミュニケーションを取り合うことで順調に歩を進め、無事完歩することができました。

それから、徐々に管理者としての気づきが出てきて、それと共に日毎に気が出てきました。訓練修了時は、皆自分がやらなければいけない、自分が引く張るんだという気迫に溢れていました。

今回の管理者特訓は、規定内卒業が一名、最長延長三日で皆卒業となり秋保の地を後にしました。経営環境が非常に厳しい中、各訓練生が、今回得た気付きを元に、それぞれの職場で奮起して活躍することを、講師一同心より祈念します。

## 東北6大祭り

一時は開催を危ぶまれましたが、震災復興の願いを込めて、各県とも今年も夏祭りの開催が決定しました。それぞれ代表的なお祭りをご紹介します。是非、今年の夏は東北の祭りを見に行ってみてはいかがでしょうか。



### ◆仙台七夕まつり

八月六日(土)～八日(月)  
例年、二百万人以上の人が訪れる宮城を代表する夏祭りです。仙台駅周辺やアーケード内をメインとして、個人や店舗でも市内の至る所まで合計三千本といわれる竹に飾りが付けられ、各場所で見守りをします。また、七夕祭り前夜には花火大会が行われます。

### ◆山形花笠祭り

八月五日(金)～七日(日)  
威勢のいい掛け声と花笠太鼓の勇壮な音色。華やかに彩られた山車を先頭に、艶やかな衣装と花笠をあしらった笠を手にした踊り手が、山形市のメインストリートで舞臺に群舞を繰り広げます。

### ◆福島わらじまつり

八月六日(土)～八日(月)  
長さ十二m、重さ二トの大わらじを会場に奉納し、勇壮なわらじ競争を行った後、わらじおどりや華やかに踊ります。その後、ダンスやソーダナイトを情熱的にフィナーレまで踊ります。

### ◆秋田竿燈まつり

八月三日(水)～六日(土)  
竿燈全体を稲穂に、連なる提灯を米俵に見立て、額・腰・肩などにのせ、豊作を祈るお祭りです。大人用の大若(おおわか)は提灯が四十六個、重さが約五十キログラムにもなりますが、達人たちは、それを手や肩などに乗せ、華麗に操ります。

### ◆盛岡さんさ踊り

八月一日(月)～四日(木)  
東北夏祭りの先陣を切って開催される盛岡さんさ踊りは、中央通を会場に「魅せる祭り」と参加する祭りのコラボレーションを展開する祭りを盛り上げます。また、最終日には「世界一の太鼓大ハレイド」と、「大輪踊り」を行い、グランドフィナーレをかざります。

### ◆青森ねぶた祭

八月二日(火)～七日(日)  
東北だけでなく、日本の火祭りとして世界的にも有名なお祭りです。「ねぶた」という人形の灯籠の周りで、踊り手である「ハネト」が飛び跳ねながら踊り、祭りを盛り上げます。

### 八月の研修のご案内

#### ■営業マン特訓五日間合宿 八月三～七日

「売れない時代」と言われる昨今ですが、そのような時代でも着実に業績を伸ばしている企業もあります。営業マン特訓に参加して是非その答えを見つけて下さい。内容は営業や販売で用いられる基礎技術をはじめ、質問活法やアプローチの方法、商品説明の

#### ■マネー実践三日間合宿 八月十七～十九日

職場や接客のマネーの神髄を深く理解し、作法を身につけるための合宿です。職場の良好な人間関係、お客様から会社のイメージを向上させることに気遣いができる社員を養成します。

#### ■管理者実践三日間合宿 八月十七～十九日

企業を伸ばすも潰すも、部下を生かすも殺すも管理者次第。管理者の皆様にはそのくらしいの気持ちを持って仕事に臨んで欲しい。しかし、気持ちだけでは心許ないものです。この管理者実践三日間合宿では、管理者としての下地を固めるため、カウンセリングやスピーチ、部下の説得などを実践的に学んでいきます。

### 九月の研修のご案内

#### ■営業マン実践三日間合宿 九月三～五日

#### ■ビジネス特訓四日間合宿 九月十三～十六日

#### ■管理者特訓六日間合宿 九月十三～十八日

夢を持ってもらいたい  
「時は有限、能力は無限」

