閃光

平成二十五年長月号

Business

夏祭り

今年も連日猛暑日で、地球温暖化が進行し、異常と思える気候に感じる昨今である。その中で、東北地方は初秋になりようやく暑い日が続いている。今年の夏も、各地で夏祭りが開催された。大人しく勤勉な東北人も、熱く燃え爆発させるお祭りである。各県の代表するお祭りとして、青森のねぶた祭、岩手のさんさ踊り、秋田の竿灯祭り、山形の花笠祭り、宮城の七夕祭り、福島のわらじ祭りが東北の六大祭りである。その他、各県の小都市でも様々なお祭りがあるので八月はどこもここもにぎやかであった。特に六大祭りは、どれも見応えのあるお祭りで、全国から東北お祭りツアーとして大勢訪れる。二年前の三月十一日、千年に一度と言われる大地震が勃発し、壊滅的な被害があったので、早期復興を願い、六大祭りを一緒にやろうと云うことで六魂祭がスタートした。第一回目は、仙台で実施されたので見に行ったが、予想外の人出で、よく見ることも出来ず、また交通の安全も配慮し、途中で中止となってしまった。二回目以降は各県を巡回し六魂祭が開催され今年は福島で三回目だった。お祭りに参加したり、見たりすると、エネルギーがみなぎってくるものである。毎年夏にはお祭りに行き、エネルギーをもらい若さを維持したいと考えている。

ビジネス教育訓練所株式会社

代表取締役　三塚　信二

管理者特訓六日間合宿

七月十三日(土)～十八日(木)

七月中旬でしたが、梅雨がまだ明けていないこともあり、時折寒い中、管理者特訓が行われました。

今回は三十代を中心に管理者が集い、これまで同様熱い訓練が行われました。今回の訓練生は積極性に欠け、論争訓練では管理者としての視点に立った発言や行動が出来ず、各訓練生とも自らの考えの甘さ、意識の低さを痛感した様です。当社の研修はほとんどが実技のため、これまでの会社での取り組みがまざまざと表れます。三分間スピーチでは、スピーチというよりもむしろ伝達事項で終わってしまい、講師から酷評される訓練生が多数でした。厳しい点数やコメントを突きつけられた時は、皆一様にがっくりと肩を落としていました。

特に今回の訓練生を象徴する出来事は、夜間歩行訓練でした。途中までは順調に歩を進めていましたが、疲れが溜まってきた終盤に相次いでチェックポイントを見逃して通過してしまい、何度も行きつ戻りつを繰り返しました。その中リーダーを中心とした指揮系統が機能しなくなり、結果何とか山菜荘にたどり着いたのは、翌朝三時五十一分という結果でした。

夜間歩行での遅れが大きく響き、結果として残念ながら全員延長となりました。延長になってからは、このままではいけないと各訓練生が思い始め、これまで以上に奮起し、一人、又一人と難関のスピーチ審査を突破し、修了証明書を勝ち取ることが出来ました。

今回の経験をどのように活かすかが、今後の訓練生の課題です。職場では組織の中核として、獅子奮迅の活躍をしてくれる事を講師一同祈念します。

参加者の声

六日間の中で、学び、体験した事は自分にとって非常に大切で貴重な経験となりました。リーダーをする事で、気持ちが締まり、周りの事を考えながら行動する事が出来、朝の訓示を述べる事で昨日の反省を考えさせられ、一日の目標を立てる事で動作を際立たせる事が出来ました。また、ラジニングをする事で自分に体力が無い事を思い知らされました。チームワークの大切さも教わり、輪を乱すと全体に迷惑をかけてしまい、行動も遅れをとって余計な時間を費やしてしまいます。そして熱意です。行動を起こすにも、上手く出来なくとも熱意を持って接することで相手に伝える事ができます。講師の皆様に一つ一つ指摘されると、自分への甘さが行動に表れているのだと実感させられました。この合宿訓練に参加させて頂き、講師の方々に導かれ修了証書を頂いた。これが今の自分にとって一番の宝物です。延長を含め八日間という期間でしたが、自分の殻を破る指導をして頂いたことに感謝します。ありがとうございました！

講師のひとりごと

『過保護』

合宿訓練を行う際、訓練生の健康面には特に気を配るようにしています。

事前調査表に「持病のため激しい運動ができない」と記されている場合には、担当する講師同士情報を共有し、注意しながら指導にあたります。訓練生自身が体や持病の状況をきちんと把握し、何かあった時にすぐ申告してもらえれば、素早く対応出来るのですが、中には申告せず必要以上に我慢してしまったり、様々な理由から言い出せない訓練生もいます。そのため、研修中は訓練生をよく観察し、顔色が悪い時はすぐに声を掛け、状況次第では素早く対応するようにしています。

最近行われた特訓に、心臓に病のある訓練生が参加してきました。素早く動く訓練を行うと息が上がり、汗が吹き出るような状況でしたので、声掛けする回数を増やし様子を見ていました。野外における速歩訓練は、激しい運動のため本人に参加出来るか尋ねると「できるところまでやってみます。」という回答でした。万が一何かあった時のことも指示し速歩訓練を行いましたが、端から見ているととても苦しそうに見えました。そのため翌朝のランニングの際に、走らずに歩いた方が良いのではと提案しました。するとその訓練生からは「それでは他の訓練生に申し訳が立ちません。私はこれまでの自分を変えるために参加したので、できるところまでやらせて下さい。」と返ってきました。そう言われて私は訓練生に対し少し過保護になっていたのかもしれないと思いました。

訓練生の健康面に気を配ることは主催側として義務ではありますが、できるかも知れないことを初めからさせないことは、訓練生の成長の機会を奪ってしまうことになりかねません。部下育成においても「これをやらせたら気持ちが折れるだろう」「これはハードルが高いだろうと」と安易に考え、経験させないあるいはすぐに手を差し出すのではなく、相手を信じ、どこまでできるか見守ることも、時には必要だと感じた出来事でした。

お奨め図書のコーナー

『営業の魔法ーこの魔法を手にした者は必ず成功する』

中村信仁　ビーコミュニケーションズ

本著は一人の青年のサクセスストーリーです。入社以来契約が一件も取れない新人営業マン小笠原が、時間つぶしに入り浸る喫茶店で「魔法のように」契約をまとめる紙谷という営業マンと出会います。小笠原は思い切って紙谷に声を掛け、営業に関する考え方についてレクチャーしてほしいと頼むのですが、紙谷からの答えは「僕が教えられることは、多分、営業という職業のすばらしさだけかもしれない。それでもいいかい？」というものでした。斯くして始まったレッスンでは、繰り返される会話の中、営業の現場で必要となる実践テクニックが小笠原に気付きを与えていきます。具体的な会話のテクニックと心構え、相手の心に響かせるポイント等、コミュニケーションの基本を深く理解することができる内容になっています。現役のサラリーマン・OL、部下を持つマネジャーにもオススメの一冊です。

『一流の想像力』

高野登　PHP研究所

世界一のホテルと呼び声が高い「ザ・リッツ・カールトン・ホテル」の元日本支社長である著者高野登氏が、想像力が起こした信じられない実話の紹介と解説を行っている本です。いつの世も努力しているのに結果が出ない、景気や天災といったなすすべも無い波にのまれ途方に暮れるということは日常茶飯事ですが、そんな中楽しそうに働いて結果を出す人がいます。彼らは他の人たちと、一体何が違うのか。その答えがこの本のテーマである「想像力」です。想像とは発想で遊ぶこと。自分の常識を、一度捨て去ることになる「想像」の訓練は、なかなかハードなものですが、そのうちにアイデアが出てきてやめられなくなると語る著者。もしあなたがレストランのサービスマンだとして、デートの相手にすっぽかされた男性をレストランから笑顔で帰ってもらうとしたら、どう行動しますか？…答えが気になる方は是非本書をご覧下さい。

編集後記

今年は記録的な猛暑と言われていますが、東北では梅雨が長引き、本格的に暑くなってきたのは秋口になってからでした。そのため残暑が厳しく、まだまだ暑い日が続いています。

さて、猛暑日と言えば外から蝉の合唱が聞こえてきますが、昨今東京では十月頃まで蝉の鳴き声を聞く事が出来るようです。また、蝉が成虫になってからの生存期間は一週間程度と広く認識されていますが、実際は一ヶ月程度で、一週間と伝わっているのは成虫の飼育が困難ですぐ死んでしまうことからきた俗説だそうです。どちらにせよ、三～十七年もの長い間幼虫として地下生活を送ってきた蝉にとってはとても短い期間なので、生涯を終えるまで精一杯鳴かせてあげたいと思ってしまう今日この頃でした。

ビジネス教育訓練所株式会社

閃光 編集部

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

教育コラム

『研修効果』

記録的な猛暑も終わり、少しずつ秋の音色が聞こえてくるようになりました。この時期にもなると、下期や来年度の計画を考える企業も出てくる頃ではないでしょうか。

震災以降、企業における今後の課題として最も多かったのが人材育成ではありますが、それだけ教育に頭を抱える方が多いようです。そして、どのような教育をするべきかを考えていくと、研修効果がどれほど上がるのかと考えざるをえません。では何をもって研修効果が上がったと言えるのでしょうか。今回はその効果測定において広く使われている、カークパトリックの４段階評価モデルを紹介します。

評価モデルは、レベル一（反応）レベル二（学習）レベル三（行動・態度）レベル四（結果）の四段階で考えます。各項目を掘り下げると、レベル一は参加者の満足度であり、研修をいかに有意義に感じたかで評価します。そのため、研修直後に測定するのが望ましく、主にアンケートなどが用いられます。レベル二は態度の変化や知識・技術の向上で評価します。主にペーパーテストや技術試験で評価を行いますが、事前と事後に測るのがより明確に効果が表れます。レベル三は研修後に職場に戻り、どのように行動が変化したかをみます。本人への聞き込みや、周囲の社員からみてどのように変わったかを測定するため、一定の期間をおいて行うのが良いでしょう。レベル四は最終的にどのような成果が出たのかをみます。売上げが上がった、コストの削減が出来た、仕事の質が上がった等、物差しは様々です。こちらもある程度の期間をおき、研修効果を継続して測定しなければなりません。

研修効果と一口に申し上げても、変化の要因は参加者を取り巻く様々な状況も重なることから、研修のみの評価を行うのは非常に困難です。その為、参加者自身や周囲の人々、そして経営的な観点から総合的に評価することが重要になります。そうすることが、時代や状況に合わせたより良い教育を実施するためには必要なのではないでしょうか。

ビジネス特訓四日間合宿
七月十三日(土)～十六日(火)

研修の様子

東北地方に梅雨前線が停滞する中、北は北海道、南は愛知から訓練生が集まり、雨の降りしきる中ビジネス特訓が開催されました。

今回の訓練生を一言で現せば人の影に隠れるタイプが多い傾向にありました。とはいえ言われたことは行うため、後ろ向きというわけではないのです。リーダーの任を与えられれば無難にこなします。しかし、与えられた役割などに関係無く周りを引っ張り、リーダーシップをとる訓練生がいなかったため、苦労に苦労を重ねた訓練となりました。

特に苦戦したのはビジネス十箇条審査でした。講師からはペアを作り聞いてもらいながら練習をするようアドバイスを送るものの、なかなか実践しません。他の訓練生への遠慮、何としてもやり遂げるという達成意欲、素直さ、これらが著しく欠けている印象を受けました。しかし、訓練が進むにつれ次第にペアを組み始め点数が伸びてきました。その一方で全く点数が伸びない訓練生もおり、結果的にはビジネス十箇条が合格できずに延長となってしまいました。後ほど話を聞いてみると、ペアを組まずにずっと一人で練習をしていたようです。するといつの間にか周りでペアができており、孤独感から輪には入れなかったとのこと。

しかし、周りが皆卒業した後に自分の弱さに気づき、仲間の大切さ、リーダーシップの重要性を深く理解できたようでした。今回の訓練生は決して積極的にコミュニケーションを取るタイプではありませんでしたが、だからこそ仲間の大切さに気づく訓練になったのではないでしょうか。

営業マン特訓五日間合宿
八月三日(土)～七日(水)

今回の営業マン特訓は、若手からベテランまで幅広く集まり、これまでの訓練同様熱気にあふれた研修となりました。今回は、先般関東地域で当社の研修が紹介されましたが、その放送を見て、自分も是非参加し、自らを変えたいと自費で参加した人もおりました。

しかしながら営業マン特訓五日間合宿は、単なる気合だけの研修ではありません。プロのセールスマンになるための研修ですので、技能が試されます。今回は若手もベテランも苦戦の連続でした。特に苦戦したのは、アプローチ審査と電話アポイント審査です。型通りの事は言えるのですが、とっさの機転の利いた一言や、お客様の心を鷲掴みにするような話ができず、なかなか前に進むことが出来ませんでした。その中特にベテラン営業マンほど、いかに自分が型通りの営業しかできなかったか、また頭を使っていなかったかを痛感したようです。

一方若手は、営業の難しさを肌で感じる結果となりました。

それでも一つ一つ合格の数を増やしていくたびに、自分でもやれるぞという思いと、必ず次も合格してやるんだという気持ちが芽生え始め、規定の五日目には、皆熱い思いを持って各講師に挑んできました。結果約半数が、見事規定内で修了することが出来、熱い思いを持って研修所を後にしました。

一方延長した訓練生は、自分がいかに、普段の営業活動において基本ができていなかったかを痛感した様です。しかし先に修了した訓練生に負けてなるかと、延長一日目はそれまで以上の目の輝きで挑んできました。結果残った訓練生全員が延長1日目で修了することが出来ました。

営業環境はますます厳しさを増す一方であります。今回の参加者は、訓練の学びを存分に発揮し、会社を支える大黒柱になってほしいと思います。

子供（人）が育つ魔法の言葉

皆さんはドロシー・ロー・ノルトさんという人をご存知でしょうか。この方の著書「子どもが育つ魔法の言葉」は、２２ヵ国語に翻訳され、世界中の共感を呼び、ミリオンセラーとなりました。また、詩「子は親の鏡」は３７ヵ国語に翻訳されました。子育てについて大切な事を説いています。親子関係に限らず人間が育つ上で大切な言葉だと思います。また、職場の上司・部下の関係にもあてはまると思いますので一部紹介します。

※（　　）内は上司と部下にあてはめた場合です

「子は親の鏡」（部下は上司の鏡）

- けなされて育つと、子ども（部下）は、人をけなすようになる
  とげとげした家庭（職場）と、子ども（部下）は、乱暴になる
- 不安な気持ちで育てると、子ども（部下）も不安になる
- 「かわいそうな子（人）だ」と言って育てると、子ども（部下）は、
  みじめな気持ちになる
- 子ども（部下）を馬鹿にすると、引っ込みじあんな子（社員）になる
  親（上司）が他人を羨んでばかりいると、子ども（部下）も人を羨むようになる
- 叱りつけてばかりいると、子ども（部下）は「自分は悪い子（人）なんだ」と思ってしまう
- 励ましてあげれば、子ども（部下）は、自信を持つようになる
- 広い心で接すれば、キレる子（部下）にはならない
- 誉めてあげれば、子ども（部下）は、明るい子（社員）に育つ
- 愛してあげれば、子ども（部下）は、人を愛することを学ぶ
- 認めてあげれば、子ども（部下）は、自分が好きになる
- 見つめてあげれば、子ども（部下）は、頑張り屋になる
- 分かち合うことを教えれば、子ども（部下）は、思いやりを学ぶ
- 親（上司）が正直であれば、子ども（部下）は、正直であることの大切さを知る
- 子ども（部下）に公平であれば、子ども（部下）は、正義感のある子（社員）に育つ
- やさしく、思いやりをもって育てれば、子ども（部下）はやさしい子（社員）に育つ
- 守ってあげれば、子ども（部下）は、強い子（社員）に育つ
- 和気あいあいとした家庭（職場）で育てば、子ども（部下）は、この世の中はいいところだと思えるようになる

十月の研修のご案内

■営業マン特訓五日間合宿
十月三～七日

「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、質問話法やアプローチの方法、商品説明の仕方などをロールプレイングを通して徹底的に鍛え上げます。

■管理者実践三日間合宿
十月十五～十七日

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、部下の誉め方・叱り方などを実践的に学んでいきます。まだ、管理者として、自信が無いという方にはお勧めです。

■マナー実践三日間合宿
十月十五～十七日

職場や接客のマナーの神髄を奥深く理解し、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・お客様からの会社のイメージを向上させる事ができる社員を養成します。

十一月の研修のご案内

■営業マン実践三日間合宿
十一月 三日～ 五日

■ビジネス特訓四日間合宿
十一月十三日～十五日

■管理者特訓六日間合宿
十一月十三日～十八日

人間志を立てるのに
遅すぎるということはない

ボールドウィン