

【第40回一期一会】アンケートコメント

講師：石原 康子 氏（株式会社 One's Value 代表取締役） 日程：2015/04/04(土) 開催場所：銀座交詢社 10F 会議室

■ 今回の講義のテーマの選び方について、あてはまるものを丸で囲んでください。

非常に良かった 15名
良かった 5名

■ 講師の話題の取り上げ方、進め方について、ご意見がございましたらお願い致します。

非常に分かりやすく、情熱的で引き込まれるようなお話でした。所々、学生の方に対して、職業選択のアドバイスなどもあり、大変参考になったと思います。

非常にパワフルで、最初から最後まで石原様のお話引き込まれ、あっという間に時間が過ぎてしまいました。

私も今は、日々泥臭い営業をしていますが、もう少し余裕を持った凛とした女性でありたいと、不躰ではございますが、石原様にお会いし憧れを抱きました。

事例がわかりやすく、かつ解説に納得です。すぐに活用できる内容だと思いました。

転職経験を活かした石原さんにしかできない内容のお話でした。具体例もとてもわかりやすく、聞き入ってしまいました。

石原さんの体験談をベースに実際に起こった事例や参加者への問いかけが使われていて、とても良かったと思います。話の内容もパワーポイントにまとめられていて、とても聞きやすかったです。

良かったと思います。

石原様のディズニーランド時代の原点から始まり、どういう思いでお仕事をなされて人生を過ごされてきたかの前半のくだりでは、まさにジェットコースターに乗っているような感覚で話に引き込まれました。抑揚のついたトーク術、そして非常に分かりやすいパワーポイントで楽しませて頂きました。また、後半のコールセンターのお話については、いくつも分かり易い例を挙げていただいたことで、理解度がより増し府に落ちました。

コールセンターが業界として存在していない状況の中で、経営用語の流行り廃り、システムで解決されるだろうとして一方的にシステムが導入されている点など実務と聞きがあること等に着目されて講話をされており、話がイメージしやすかったです。

現在、無職であり（今後も無職）ですので、話題を今後活かすことはできませんが、知らない業界の話を聞かせて頂き、とても新鮮でした。

内容がつかめました。

「自分の生き方」「外資会社での勤務」「コールセンターサービス」等をお話されたが、短時間という制限の中ではポイントを更に絞った方が良かったように思います。自分的には、石原さんの豊富な経験から「外資会社での勤務」について深く聞きたかったです。

非常に参考になりました。

話の取り上げ方は素晴らしい！

大学では、要件定義、段取りの大切さをお話ししていただければと思います。

ORS の専門家だけあって声(発声)も明瞭、リズムがあり、聞きやすかった。歌が聞きたくなった。

見やすいパワーポイントの表現で、分かりやすかった。時間内を充分に使ったお話で、もう少し聞きたいと思うところで終了した感じで、大変よかったと思う。

実際に石原先生が体験したお話や、感じた事等を交えてのお話だったので、聴きやすく、かつとても分かりやすいお話でした。

時間軸にそってや例の挙げ方など非常にわかりやすく拝聴しました。

■ 講師の話に関する感想をお願い致します。(講師へのコメントも歓迎いたします)

相手の真の目的は何か?アンテナの精度を高め、面倒臭がらずに、勇気を持って、一歩踏み込み、聴くことで、新たなビジネスチャンスや、顧客満足の向上に繋がるのだと思いました。

コールセンター、カスタマーセンターのとらえ方を考え直すきっかけになりました。ありがとうございました。

私は普段、新規開拓の営業をメインに業務を行っていますが、お話で教えて頂いた、顧客の本質を聞くという点、常にアンテナを張って、顧客のニーズから新たな利益を能動的に生み出していく、という点は、私が日頃行っている営業と近く、非常に勉強になりました。また併せて、それを後輩に共有していくスキルが、自分にはとても劣っている点も改めて痛感しました。もしまたお会いさせて頂ける機会がございましたら、教育面についてのお話もお聞きしてみたいと思いました。

マーケティングとはどういうものか。ズブの素人の私にとっては「ナルホド!」と感心することも多く勉強になりました。日本語の持つ特有の「曖昧さ」をお客様からしっかりと聞き出し理解することも確かにとっても大切なことだと思い、これからの営業活動に生かしていきたいと存じます。

コールセンターの従事者人口が 100 万人もいる状況の中で、非正規雇用割合が高い、コストセンターとして位置づけられる場合が多い、業務内容を把握していない部門長がころころと変わる実態があり、その中でより良いサービス提供を行うべく、業界構造を変えるべく取り組んでいらっしゃる石原さんのお話で強く感銘を受けました。

正しく考える、話す、聞くというのを意識していくことが人との対話で必要だと改めて思いました。

パワー頂きました。今後も自分にとって異性である女性の講師の方の話をお聞きしたいと思います。

スターバックスの話が一番印象に残ってしまっていて、お客様の要望にそのまま答えるのではなく、なぜそう思っているのかを考え、最善の方法でお客様のアプローチする大切さを改めて確認できました。最近打ち合わせに参加することが増えてきて、本当にお客様に最善の提案ができているのかを改めて考え、仕事に打ち込んでいこうと思います。

ANA に勤務し一番感じたのは、一担当者が先駆者的に大きな仕事を任せられ、比較的自由にやれたことです。石原さんは転職して成功しましたが、勤務継続した場合でも、おそらく持前のセンスで活躍されたいと思います。退職後も石原さんを支えてきたのは、持前のセンスの良さと ANA 時代に培った仕事に対する「気概」ではなかったらどうかと思いました。

(BKK 立ち上げ後帰国してから、成田で国際線セールスを担当してましたが、この時の経験が基礎になって、国交省観光部の仕事に就くことができました。)

私は、今年度から新社会人となり、営業をすることになりました。“正しく聞く”というお話に関して本当に意識日々を過ごさなければならぬと感じました。

オペレーターの教育において、本来のスキルをシステム化（定着化）する意識付けの困難さが理解できました。私は製造業で見る“モノ”（製品）に対する品質は経験したが、“声”による対話だけの CRM とは相違がある。

普段サポート業務を行っている身から、『本質を見抜く』必要があること、また『なぜ？』と疑問に思っただけで対応するなど、自分では当たり前すぎて意識から消えてしまっていた事柄が石原様の講義を聞きながらいくつも思い返しました。特に『意識する』ことが重要であり、自分はもちろん、他のメンバーへも常々発信してチームとして実践する必要があることを思い知らされました。また講義を通して石原様の情熱からパワーを頂きましたので、まだまだ課題は残りますが、少しずつ目に見える形で実践していきたいと思っています。

貴重なお話ありがとうございました！普段、カスタマーセンターで仕事をしていることもあり、石原先生のお話で共感できるお話が多々ありました。契約者や購入者から声が集まる窓口として、石原先生のように、パワフルに、よりお客様へ親身に寄り添えるように、これからの業務に取り組んで参りたいと思います。コールセンターは言葉遣いが最も大事だと思っておりましたが、“日本語は曖昧”という言葉に妙に納得いたしましたので、今後は曖昧な表現をさけたいと思いました。

非常に良かった。

共感できる話が多かった。「正しく考える」「正しく聞く」「正しく話す」この3点、できるように頑張りたいと思います。

私はシステムを作る側の仕事をしていますが、より良いシステム作りだけを考えず、クライアントの本音の要望をくみ取ることや、実際にどういう意図があって作っているか伝えることも大切だと感じました。カスタマーサポートに限らず、様々な職種で大切なことを、多く学ぶことができました。素敵なお話有難うございました。

具体的な事例を入れた説明であり、とてもよく理解できた。大切な言葉が、いくつもあり、エネルギーを感じさせるご講演でとてもよかった。

業務で徐々に体得してきたものを、先生のお話で腑に落ちさせる事ができました。ありがとうございました。

■ 今回 新たな試みとしまして、狩野世話人司会による交流会を行わせて頂きました。

交流会について、あてはまるものを丸で囲んでください。また、ご意見がございましたらお願い致します。

非常に良かった	12名
良かった	5名
普通	1名

あの限られた中での時間にも関わらず、まとめてしまう狩野様の仕切りが素晴らしかったです。

ただ、話がヒートアップしてしまい狩野様のお話を聞いていない方がほとんどでしたので、題材を減らし1人当たりの持ち時間を1・2分増やすのも良いかなと感じました。食事の場よりも講義室の場の方が、距離が近いので意見を発信しやすいです。また若い人目線でいくと、名刺交換や自己紹介がしやすいのではと思いました。

限られた短い時間の中で、会話をする訓練になりました。メンバーの中に補聴器をつけている方がいらっしゃいまして、あの環境の中では、少し辛そうに見えました。

普段、あまりお話をすき機会がない世代の方と話ができて、とてもいい経験になりました。テーマが決まっていることで、とても質の高い話ができたと感じます。ただ、少し時間に追われているような気がしたので、もっと時間がとられている方がよいと感じました。

今後もぜひ継続してください。時間ももう少し取った方がいいのですが・・・。

懇親会ではフランクなお話になりがちな一方で、テーマ設定された交流会では、より活発に意見交換ができ、世代を超えた交流ができたと思います。ただ時間が短かったため、あまり深い話ができず、もう少し各人からの話の時間、コメントの時間もあると有意義なお話できたかと思っています。

大変度量の高い方法で、有難うございました。

時間が少ない中、狩野様の素晴らしい進行で自分とは違う世代の方との交流ができました。内容をまとめて話す能力と、相手の話を聞く能力が問われるので、対話のスキルも向上しそうです。

テーマを一つにして頂くと、話が深まりやすいと思いました。(少しあわただしいので)

申し訳ありません。欠席させて頂きました。本日の出席者の自分の周囲にいる方々が皆様立派な方々ばかりでしたので、ひどく緊張してしまいました。いつか又出席させて頂きます。

特に学生にとってはなかなかお話出来ない方々と話が出来て良かったのではないかと思った。ただ、テンポが早くて、時間通り行うことが出来なかった。

短い時間ではありましたが、世代も業種も全く違う方と一つのテーマでお話できたことは、非常に楽しい有意義な時間でした。もちろん時間が限られているので難しいですが、もう少しお話してみたかったと思いました。

3人によるグループ化は部屋、机のレイアウトからみて、適切と判断する。

一期一会という会にふさわしい試みだと思いましたが、時間があまりにも短く、グループを組んだ中で、進行が良く分からずに進んでいたように感じました。テーマについては、グループ内で話し合うことが出来、普段中々お話しする機会のない世代の方々とお話しでき、とてもよい刺激になりました。次回楽しみにしています。

■ 懇親会について、ご意見がございましたらお願い致します。

本当は立食形式で、フリーに色々な方と話せるのが良いのですが、叶わぬことなので今までどおりでOKです。隣り合わせに着席する方を主体的に決め、情報交換したいと思います。

いつも楽しく、おいしく、いただいています。

違う世代の方も近くに座っていて、交流もできとてもよかったです。

交流会でご一緒させていただいた方と近くに座りましたので、交流会の時に話さなかった話題も引き続きお話できたので良かったです。

懇親会では、あまりいろんな方とお話ができませんでした。もちろん着席なので、難しいと思いますが、もう少し交流ができれば良かったかと思います。(例えば立食など。勝手に申し申し訳ありません。)

懇親会は交流会と違ってフランクな話も話すことができ、とても和やかな時間を過ごすことができました。普段、あまりお話をすき機会がない世代の方の考え方、生き方についていろいろお話ができとても勉強になりました。

交流会のあとなので、自由に話す時間に設定したと思うが、自己紹介など、もう少し交流してもらった方が良かった。

周りの若い方が積極的に話をしてくださり、お互いにとってみのり多かったです。

お食事以外に、もう1つ共有できることがあれば良かったです。

■ 一期一会の今後の進め方について、ご意見がございましたらお願い致します。

40回の開催、おめでとうございます。一重に鈴木代表のお人柄、人脈に依るものと思います。これからも幅広い分野での講師を呼んでいただきたい。

今のままで非常に良い。大変感謝しています。

今後ともよろしくお願ひ申し上げます。

是非、継続して欲しい。事務局の EXECの方に感謝いたします。

今回の講義室での新たな試みは、個人的にはグループ感覚で非常に楽しめましたが、逆に皆様がお感じになられたかが気になるところです。

ご意見、ご感想誠にありがとうございました。今後の参考にさせていただきます。

代表世話人 鈴木威一

一期一会事務局：(株)エグゼック