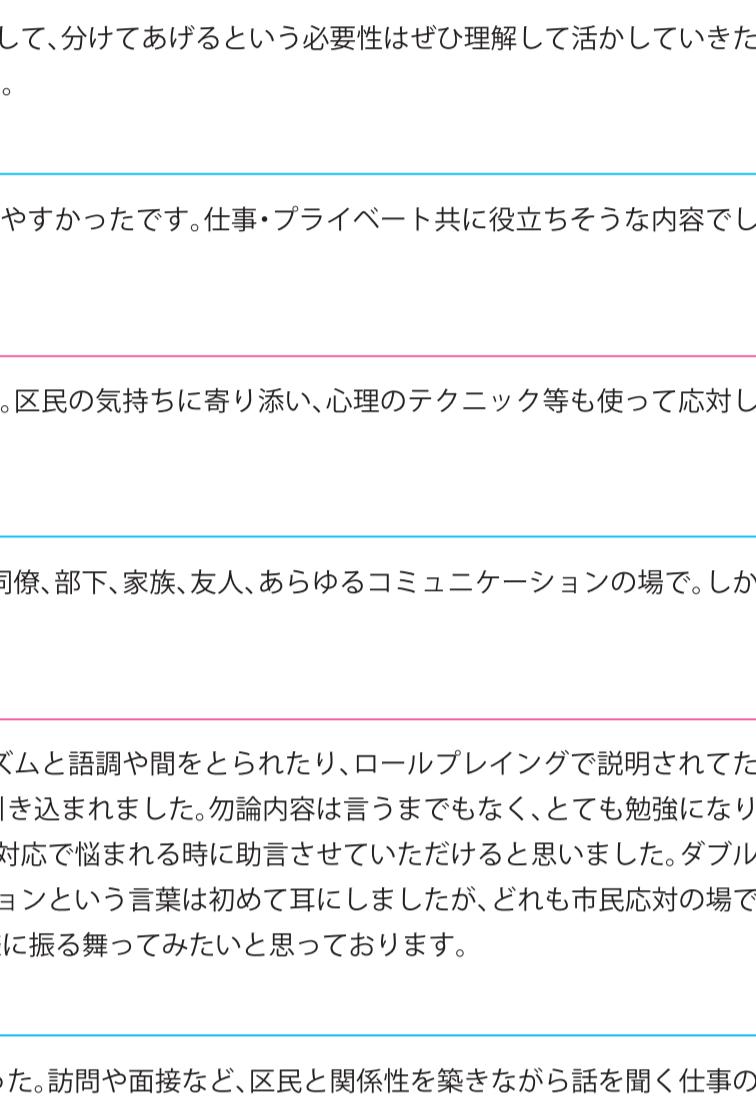
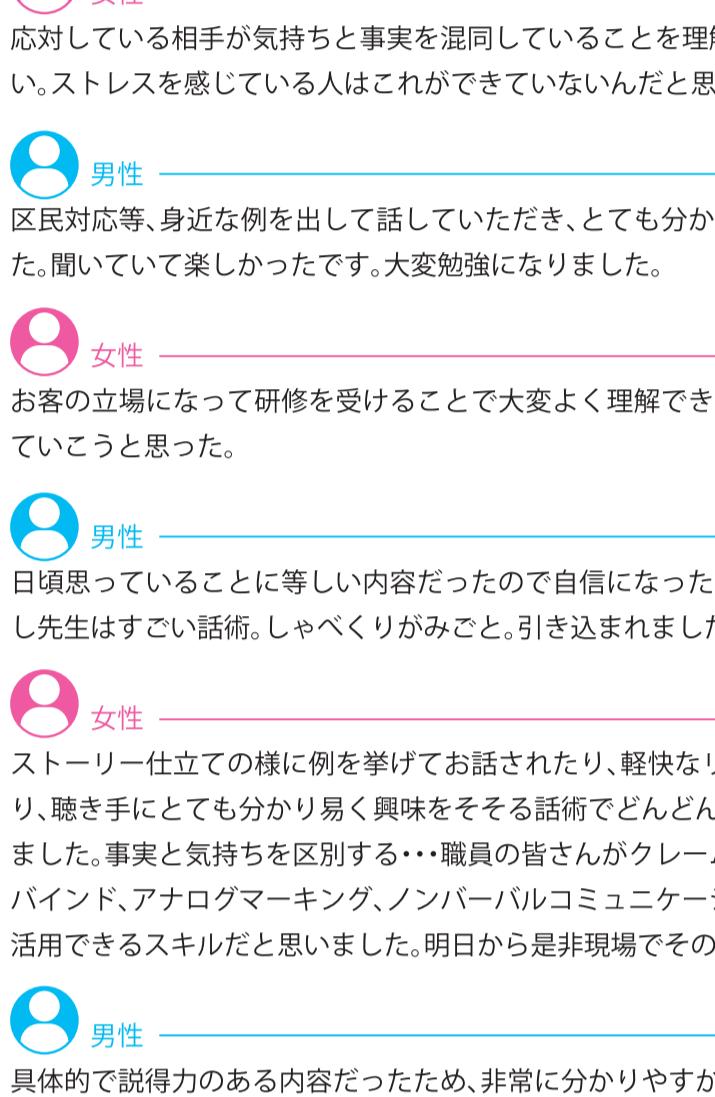


心理カウンセラー 前田大輔 セミナー講演 イベントレポート

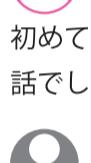
「よい第一印象を与える応対とは」

主催：神戸西区役所総務課／職員応対研修

日 時：2014年03月19日（木） 15:30～17:00
会 場：神戸市西区役所 4階 公会堂

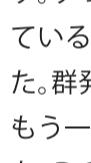


当日、受講された職員の方々のご意見・ご感想



女性

相手の心理に働きかける話し方、雰囲気づくりをより意識しようと思いました。たくさんのお客様をご案内するため、つい早口になりますが、そのときに相手に与えている印象を考えるともっと落ち着いて笑顔を意識して応対していきたいと思います。ありがとうございました。



男性

あっという間に時間が過ぎてとても楽しかったです。後半の心理スキルに「事実と気持ちを分ける」が活かせそうと思いました。とても楽しく受講できました。



女性

応対している相手が気持ちと事実を混同していることを理解して、分けてあげるという必要性はぜひ理解して活かしていく。ストレスを感じている人はこれができるないんだと思う。



男性

区民対応等、身近な例を出して話していただき、とても分かりやすかったです。仕事・プライベート共に役立ちそうな内容でした。聞いていて楽しかったです。大変勉強になりました。



女性

お客様の立場になって研修を受けることで大変よく理解できた。区民の気持ちに寄り添い、心理のテクニック等も使って応対していくことが出来た。



男性

日頃思っていることに等しい内容だったので自信になった。同僚、部下、家族、友人、あらゆるコミュニケーションの場で。しかし先生はすごい話術。しゃべくりがみごと。引き込まれました。



女性

ストーリー立ての様に例を挙げてお話をされたり、軽快なリズムと語調や間をとられたり、ロールプレイングで説明されてたり、聞き手にとても分かり易く興味をそそる話術でどんどん引き込まれました。勿論内容は言うまでもなく、とても勉強になりました。事実と気持ちを区別する…職員の皆さんがクレーム対応で悩まれる時に助言させていただけると思いました。ダブルバインド、アナログマーキング、ノンバーバルコミュニケーションという言葉は初めて耳にしましたが、どれも市民対応の場で活用できるスキルだと思いました。明日から是非現場でその様に振る舞ってみたいと思っております。



男性

具体的で説得力のある内容だったため、非常に分かりやすかったです。訪問や面接など、区民と関係性を築きながら話を聞く仕事のため、活かすことができると思った。



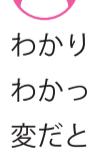
女性

実演したもらったので人の心の動きが目で見ることができて、とても説得力があった。すぐにでも実践できることが多かった。ありがとうございました。



男性

わかりやすく、とても参考になった。



女性

初めてのテーマだったので考えているうちにお話しがどんどん進み、理解に少し時間を要してしまいましたが本当に楽しいお話をしました。活かすことができるよう努力したいです。



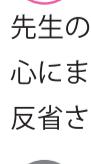
未記入

最初は馴染んでおられないようにも見えたが、どんどん皆の心をつかんでいった。実例の話が目の前での実験でよく理解できました。事実と感情の区別、距離感、無意識に選択するなどは大変参考になった。これは人生全般に活かせます。



女性

とても解りやすく講義して下さいました。話の内容も具体的なものが多く、興味が持てました。気持ちに寄り添うことの大切さを理解できました。パーソナルスペース・ダブルバインド・アナログマーキング・ノンバーバルコミュニケーションなどは仕事に活かせると思いました。思わぬプレゼント有難うございました。とても為になる研修でした。



未記入

今までの研修の中で一番よかったです。



女性

先生の話が上手。引き込まれた。



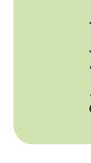
男性

学んだことは対応に役立たせもらいたいです。



女性

日常感じていること、「あっそうか」「なるほど」と思うことがたくさんありました。ちょっと「あれでよかったのかなあ」と思いました。ある意味自信を持って、ある意味反省をしながら相手と共に感想を求めながら行動できる気持ちがわきました。このようなお話を次回もぜひ聞ければと思います。ありがとうございました。



未記入

結論から入り、分かりやすい順番で説明してくれました。接客・応対で大切な考え方やスキルが学べました。



女性

笑顔で安心感を与える対応を親切な口調で相手の立場に立って行きたいと思います。苦情があった時、原因は私のほうにあります、と反省しました。目線を合わせすぎると、こちらの考えを押しつけすぎるとか…明日からがんばります！

男性

私の感性に届く説明だった。内容が以前から思っていることと同じだったのでとても共感できた。

女性

先生の巧みな説得力ある話術、これが全てです。勉強させて頂きました。ありがとうございます。「自分が変わればいい」本当に心にまっすぐに届く言葉です。相手を動かすのではなく、相手が動きたくなるように自分が努めないと何も変わらない。改めて反省させられました。

未記入

応対に役立てるツールが増えました。人の心理を動かすって意識の持ち方でできる事なんですね。取り入れて使わせていただきます。

女性

先生の口調がすばらしかったです。まずは相手に対して「愛」の気持ちをもつことが一番大切であること。それは職務のみならず、すべての人とのコミュニケーションにおいて言えることだと思います。「これはどうでしょうか？」を色々実践して頂いて大変わかりやすく、ストンと落ちてくる内容でした。無意識の中から悪い当たり前を取り除いていきたいです。ありがとうございました。

集計 3段階評価の集計は以下のとおりでした

■ 本日の研修はいかがでしたか？

良く理解できた 35

だいたい理解できた 6

あまり理解できなかった 0

■ 今後の職務に活かすことができそうですか？

大いに活かせる 23

活かすことができる 18

あまり活かすことができない 0