

法人企業向け 印象力向上ボイストレーニング研修 事例：大宮シティクリニック様 2016/1/23～3/6

業務上での問題点

- ・声を通らない・声が小さい・声がかすれてしまうので聞き返されてしまう
- ・滑舌が悪い・ハキハキしていない
- ・忙しい時、混んでいる時など、早口になる、雑な対応になる
- ・忙しい時やイレギュラーな時に必要以上に焦ってしまう
- ・声に「キツさ」が出てしまう＝冷たい印象・事務的な印象を与えてしまう
- ・感情が声色に出やすい（口調も強くなる）
- ・説明が正確に伝わらない・「えーと」「あの…」が出てしまう
- ・電話に出続けると声に疲れが出てしまう
- ・自信のなさが相手に伝わってしまう
- ・大勢の前で話すことが苦手



研修目的：

○アンケートに寄せられる「聞き取りづらい」「事務的」「声が小さい」など、
受診者から寄せられるクレームを無くす

○ホスピタリティー溢れるワンランクアップの接遇を目指す。

具体的に期待する効果は以下のとおり。

- ・相手、TPO に合わせた臨機応変な対応、話し方（声のトーンやスピード）
- ・受診者に安心感、信頼感を与えられる話し方 ・好感度のある対応（笑顔）口調
- ・忙しい時にも早口にならず、柔らかな対応できるように

印象力向上ボイストレーニング研修実施内容

2時間×3回 80名（4クラス）

<研修カリキュラム>【第1日目】

- ①ホスピタリティーとは
- ②皆さんはお客様（患者様）の目にさらされている
- ③初頭効果 ④メラビアンの法則（インプレッションマネジメント）
- ⑤声の重要性、声の印象について
- ⑥アンケートの結果 ⑦声磨き 4大要素
- ⑧声と呼吸 ⑨表情を豊かにするフェイスストレッチ
- ⑩正しい口の開き方（母音の形状記憶）
- ⑪ホスピタリティーマインドを磨くボイストレーニング(1)（通りの良い安定感のある声を磨く）
- ⑩あいさつに応用「私は〇〇です」（呼名「〇〇番、〇〇様」）
- ⑪振り返りタイム：一人ずつ発表（今回の学び、どんなシーンで何が活かせるか）



<研修カリキュラム>【第2日目】

- ①前回からの振り返り、進捗報告(どんなことに役立てているか)、質疑応答
- ②復習トレーニング、定着の確認
- ③ホスピタリティーマインドを磨くボイストレーニング(2)（明瞭な澄んだ響きを磨く）
- ④ロールプレイング(1)（スタッフ同士で意思統一）・事務部門…電話対応・呼名、手の上げ方、お辞儀
・検診部門…呼名、立ち方、手の上げ方、お辞儀、ドアの扱い
- ⑤振り返りタイム：一人ずつ発表（今回の学び、どんなシーンで何が活かせるか）



<研修カリキュラム>【第3日目】

- ①前回からの振り返り、進捗報告(どんなことに役立てているか)、質疑応答
- ②復習トレーニング、定着の確認
- ③相手に誤解なく正確に伝わる話し方（強調の仕方・間の取り方）
- ④ロールプレイング(2)（定着と統一感の確認）・事務部門…電話対応・呼名、手の上げ方、お辞儀
・検診部門…呼名、立ち方、手の上げ方、お辞儀、ドアの扱い
- ⑤振り返りタイム：アンケート記入・一人ずつ発表（今回の研修を受講した感想）

研修1回目で即効性あり、クレームがゼロになりました！！



ホスピタリティーあふれるみなさんの笑顔がまぶしいです

＝ 研修の効果（部門長様アンケートから）＝

- ・短期間の研修だったが、目に見える形で変化が現れたことで、研修を行うことにすごく意味があったと実感させられた。また、継続することでまだ変化がはっきり見られない職員も変化すると思われる。
 - ・研修を受講し、スタッフ全員が活き活きとより明るく雰囲気良かったように感じる。
 - ・受講前には話し方にバラつきがあったが、研修を受けて声だしの意識が高まり、部門全体的に統一感が出た
 - ・声が小さい、聞き取りづらい等、職員によりバラつきがあったが、研修受講後、全員がはっきりと発声できるようになった。
 - ・実施した受診者アンケートで、一件も「声が小さい」「聞き取りにくい」等の毎回寄せられる意見が出なかったのので、即効性には正直驚いた。
 - ・呼名する場合の声の出し方、姿勢は、他部門との統一もでき、「常に見られている」という意識が出てきている
 - ・すぐに業務に活かすことができたことが、アンケートでの評価につながったのだろうと思われる。
- 今後も教えていただいたことを継続していき、顧客満足度アップに努めたい。
- ・聞き取りやすい声や話し方については、アンケートで必ず指摘を受け、接客教育を行う際も指導し、定着しないことが課題だったが、今回の研修で、しっかり、はっきりとした声や話し方で伝えようと意識して、対応に変化が見られるようになった。

＝ 研修の効果（受講者様個人アンケートから）＝

- ・何度も聞き返されるのが課題だったが、聞き返されることが少なくなった（声が以前より聴きやすくなった）
- ・立ち方、手の上げ方、声の出し方（ベクトル・腹式呼吸）、目や顔の表情筋など、相手から見て美しい動作なのか、聞き取りやすい声の出し方なのか、意識改善ができた。まだ定着されてないので努力していきたい・ホスピタリティーについて考えることができた。
- ・以前はただ無責任に声を出していたが、意識して声を出すようになった。ほとんど1回で受診者の方が気づいてくれるようになった。
- ・少し意識を変えるだけでお腹から深い呼吸ができるようになった。業務中声が枯れていたが、長く話しても声が枯れなくなってきた。
- ・伝えることが多くて早口になりがちだったが、呼吸のスピードを意識することで早口が改善できている。
- ・緊張すると慌ててしまいうまく話せなかったが、緊張していても落ち着いて話せるようになった。
- ・今までより患者様と目が合うようになった。笑顔も意識する事で患者様にも笑顔を返してもらえるようになった。

- 一人一人のコミュニケーションに対する意識が変わり、業務へのモチベーション向上⇒職場活性化を促進！
- 毎朝の朝礼で滑舌練習を取り入れて、レベルキープのために一丸となる！（フォローアップ体制）

日本声磨き普及協会より【ボイスマスターカンパニー】認定

印象力向上ボイストレーニング研修を通して、声・話し方・印象力をブラッシュアップされた大宮シティクリニック様に、その証として「ボイスマスターカンパニー」認定いたします。これからも声のチカラをクリニック全体で磨きホスピタリティーマインドを確立し、上質な接客を目指されますことを期待いたします。

(株)ボイスクリエーションシュクル

所在地: 〒330-0062 埼玉県さいたま市浦和区仲町 1-15-1 エスプリ浦和 103号

TEL 048-829-9624 ☒ info@vcsucre.com シュクルホームページ <http://vcsucre.com/> **声 シュクル** **検索**