

◇ビジネスコミュニケーションにおいて、どのような課題や不安を感じていましたか。

- ・自分の言葉が足らなかつたり、相手の話を十分聞かずに失敗したことがあるのでコミュニケーション不足の不安を感じたことはあります。
- ・自分の相手への接し方は不快に感じているのではないかと不安でした。
- ・マジックフレーズについて、ほとんど使うことができていなかったように思う
- ・相手に一方的に自分の伝えたいことだけを伝えていたかも・・・
- ・お客様である組合に伺った際に、雑談を交えることに不安、課題を感じていた。
- ・伝えたいことを簡潔に言うこと。
- ・話を聞かるときに、前かがみになってしまうくせがあること。
- ・自分より年上の人との話し方が、まだわからない。
- ・相手にきちんと伝わっているかどうか。
- ・様々な業界の人たちが会員になっているので、すべての人達を円滑にコミュニケーションをとることが課題。
- ・初対面の人だと、会話がスムーズにいくか、やや不安を感じていた。
- ・人前で話す時
- ・若い人とのコミュニケーション
- ・組合に巡回に行った時には雑談力が無いため、間をもたせるような会話のネタはどうゆうものがあるのか不安に感じていました。
また電話やメールでの対応となると、相手の顔が見えないため、電話からの声色やメール分の口調といった少ない情報の中で、話すことに不安を持っていたり説明が下手はこともあつてか、なかなか意味が伝わらなかつたりして、コミュニケーションの難しさを感じていました。
- ・人前で話す時の緊張してしまう
- ・相手（お客様）との仕事以外の会話（雑談等）が難しいと感じていた。
- ・部下への指示と理解度の認識の違い
- ・相手の役職や肩書き、素性或性格が分からない中でコミュニケーションを取ること等。
- ・雑談の話題がつかたとき
- ・1対大勢で説明をしなければならないとき

◇この研修で学んだことをどの業務にどう活かしたいですか。具体的にご記入ください。
(どのような場面で、どのような方法でといった、できるだけ詳細に、かつ、多くの場面を考えてみてください)

- ・初めて来たお客に対応する部署なので、相手の言葉を十分に聞き、相手に安心感を

与えることで、信頼関係が構築できるということが理解できました。

マジックフレーズも上手に取り入れて、指導業務に活かしていきたいと思います。

- ・視線はまっすぐ向いているつもりで下を向いている話は参考になりました。
総会等のあいさつの際に気をつけたいと思います。
- ・相手の望んでいることを察して、業務を進めたい。
- ・相手の心を聞く力が不足していた。
- ・お客様のもとへ伺った際に、必要な仕事を終わらせた後にも
本日学ぶことができた話題のを見つけ方を中心に雑談をできるようにしたい。
またコミュニケーションを取る姿勢についても活かしたい。
- ・上司に報告するとき、しっかりと目を見ることを意識したい。
- ・お客様の所へ伺った際に、緊張してもなるべく相手の目を見て聞くこと
- ・名前を覚えてもらえるような丁寧で明るい良い心象をもってもらえるコミュニケーションにしたい
- ・今日得た話題、言葉、見た目などのコミュニケーション力を活かしたい
- ・ユーモアセンス！相手を慮るコミュニケーション（相手の立場になって）
- ・「雑談力を磨く」ための話題のを見つけ方は是非活用したい
何度か会っている人との距離を縮めるためには不可欠である。
仕事だけの話しかしていない人を次に会った時には、このような雑談もしてもらいたい。
- ・組合訪問時の雑談はとでも参考になりました。
- ・講習会等で人前で話すことがあるので **Away** 状態を **Home** 状態にできるよう呼吸について意識してみようと思います。
- ・①巡回に行ったとき
 - ・相手の目をきちんと見て話す。そらしたとしてもすぐに戻す。
 - ・相手の話が終わるまで次の言葉を考えない。
- ・②電話相談のとき
 - ・いつもより多く相槌を入れる（タイミングには気をつける）
 - ・声色は優しい声色で
- ・③メール相談のとき
 - ・親しみやすいように、漢字ばかりの表記は避ける。例) 致します→いたします
- ・呼吸、体のフォーム等を整えて、自分自身で「喋りスイッチ」入れたという気持ち（侍臣を持つと良いのではないかと思いました。
コミュニケーションは思いやりが大切だと改めて知れて良かったです。
- ・外部の方との会談に「きどにた～」を活用していきたいです。
部下からの報告・相談等の自分の姿勢に気をつけたいと思います。
挨拶等、気持ちを静めて喋るスイッチを入れたいです。
共感力を上げる事で、今まで相談されなかったような事も相談してもらえるように

していきたいです。

- 相手先の企業にて説明することが多いため、いかに早く Away 状態から Home 状態に自分自信を切りかえるかが、大事だと感じました。
- 真っすぐ前に、一定に吐く呼吸に声を乗せて話せるよう心掛けていきたいと思います。
- 色々な話題をふってみる。
- 大勢を対する時には、視線は点で個々をみるようにする。
- 相手の話を聞くときにページングやオウム返しなど簡単なものから実践してみる。
- 良い姿勢を意識する。

◇ご意見・ご感想

- 普段からの会話の中でテクニックを使っていた事に驚きました。
- 今回は研修で得たテクニックを使って更に上を目指したいと思います。
- コミュニケーションはまさに日々の積みかさねであることを、改めて実感しました。
- 本日はコミュニケーションを取るうえで必要になる具体的なテクニックだけでなくコミュニケーションに臨むに際しての姿勢、学問的な知識も学ぶことができました。
- また、相法向形式の講義も大変ためになりました。
- 接客（コミュニケーション）に対する重要性を再確認できました。
- 全体を通して非常に参考になった。人前で話す時の心構え 5 箇条は早速実践してみたい。
- 家庭内でも今回の研修をいかしていきたいと思いました。
- （日頃からのコミュニケーション土俵づくりは大切）
- 先生のお声がまっすぐ通っていらっしやって、本当に素敵なコミュニケーションをとっていらっしやると感じました。先生のようになれるようがんばります。
- 2 時間という短い時間でしたが、大変濃厚な内容でした。
- 今年度残り半分、今日の事を心がけながら取り組んで行きたいと思いました。
- 今日はどうもありがとうございました。
-