

# ■ 8/8 若手社員スキルアップサポート講座 2日目 「仕事の価値を高める工夫」

会場：千葉商工会議所 第1ホール

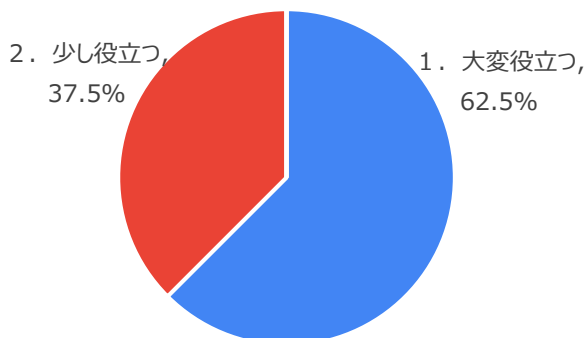
参加者数	9社	16名	
アンケート回収数	9社	16名	100.0%

～課題と振り返りについて～

## Q1.課題の実施は、今後の職場で役立つと思いますか？

1. 大変役立つ	10	62.5%
2. 少し役立つ	6	37.5%
3. どちらでもない	0	0.0%
4. あまり役立たない	0	0.0%
5. 全く役立たない	0	0.0%

16



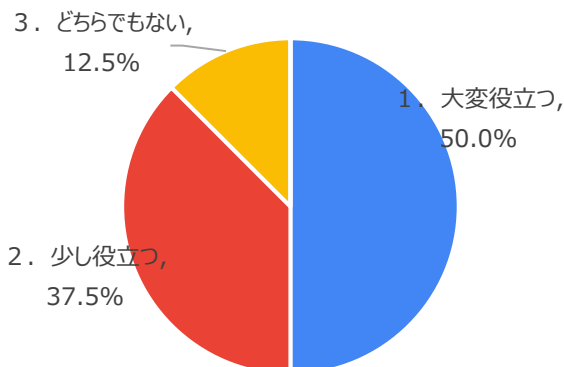
## 具体的には何が役立つと思いますか？

- ・ 営業のトーク
  - ・ コミュニケーション技術
  - ・ コミュニケーションの取り方
  - ・ 先輩社員と話すきっかけを作ることが出来るので役に立つと思います
  - ・ 相手のモチベーションリソースを知ること、これを元にしてコミュニケーションができる
  - ・ 業務を行う上ではあまり関わりのない職員とコミュニケーションをとるきっかけとなるため。
  - ・ 相手の考えを知る事によって、どの様に接していくとスムーズな人間関係を構築出来るのかが分かると思います。
  - ・ 自分たちの仕事に対するの価値を考えたことがあまりなかったのでこれを機に考えて自分のモチベーションに変えていきたいと思いました
- 
- ・ 会話の流れ
  - ・ コミュニケーション技術
  - ・ 仕事的内容的に必要な事が明確になると思う。
  - ・ 同じ方向を向いて仕事をしている再認識ができたので、上司の指示の本心や目的に意識して、仕事を行うことができると思った。
  - ・ 他の人の考え方を知れたのはおもしろかった。仲のいい先輩でも、普段話す内容ではないので聞いてみて新たに知れたことがあった。
  - ・ 上司に通常業務外での評価をいただく機会はないので、助かります。また、他参加者の苦労や、こうやって解決した等の意見。先生からのフィードバックで実践できるものがあると感じました

## Q2.課題の振り返りの共有は、今後の職場で役立つと思いますか？

1. 大変役立つ	8	50.0%
2. 少し役立つ	6	37.5%
3. どちらでもない	2	12.5%
4. あまり役立たない	0	0.0%
5. 全く役立たない	0	0.0%

16



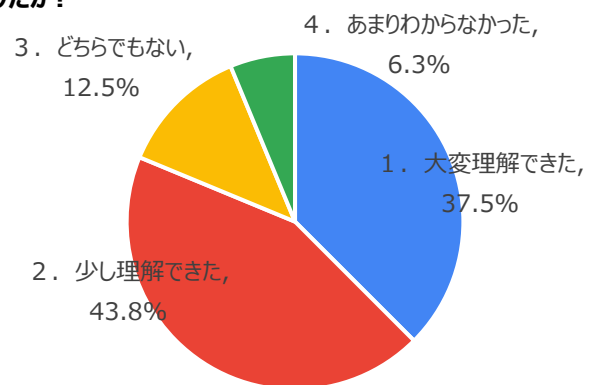
### 具体的には何が役立つと思いますか？

- ・ 改善に繋がる
  - ・ 抱えている課題の自覚
  - ・ 他業種方々の意見を聞くことで、商談に活かせる点があると思った。
  - ・ 自分たちだけでは気づけない視点を得ることが出来るので役に立つと思います
  - ・ ほかの方の振り返りを聞くことで、自分の考え方や取り組みに対する課題を見直すことが出来る
  - ・ 計画性や自己評価の設定など、今後仕事をしていく上でどの様に考えていけば良いのかヒントになりました。
- 
- ・ 前質問に回答含まれる
  - ・ 他部署の方々とのコンタクト時に役立つかもしれない
  - ・ 上司と部下の溝が今は大きいので、話させる技術を使って相手のことを聞き出したい
  - ・ 前回やった事の復習ができることに加え、仕事において必要なPDCAサイクルが身につくから
  - ・ モチベーションリソース取材シートを、自分の部署以外にする事で、新しい意見や考え方を聞ける。
  - ・ 課題について苦労したことや他の会社のいい例などを共有し、取り入れることで、前回よりもスムーズに課題を進めることや業務を行うことができると思うため。
- 
- ・ 役立てたいと思います
  - ・ 課題に取り組んでみて自分の感じていたことを他の人も感じていたんだなと知れたのがよかった。

### Q3.モチベーションリソースごとのお願いの仕方の違いは理解できましたか？

1. 大変理解できた	6	37.5%
2. 少し理解できた	7	43.8%
3. どちらでもない	2	12.5%
4. あまりわからなかった	1	6.3%
5. 全くわからなかった	0	0.0%

16



#### その理由

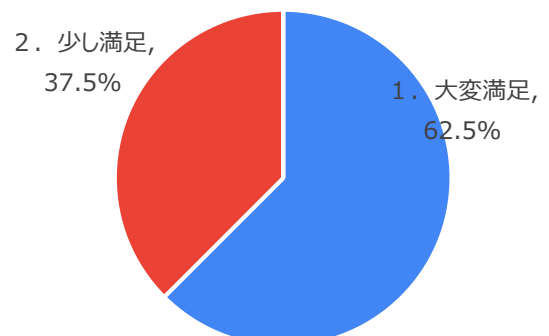
- ・ 人それぞれのため
  - ・ 頼み方一つで受けてくれる人と受けてくれない人がわかった
  - ・ モチベーションリソースの各型の特徴も深く理解することに繋がった
  - ・ それぞれのパターンによって解答内容が全く異なることを学べたため
  - ・ 相手の気持ちや立場になって考えることが大切なことだと分かりました。
  - ・ 型によって性格が違う為、同じ接し方では相手に不快感などがある事に気がついた。
- 
- ・ パターンがまだ覚えられていない
  - ・ このテーマについてあまり時間が使われなかったため。
  - ・ 相手にあったお願いをすると相手もいい気持ちでお願い事ができる。
  - ・ 人の型ごとに違った表現を使えばよりやり易いお願いができると感じたから。
  - ・ 自分の目的の為に、うまく相手を利用する、巻き込むようなニュアンスで捉えました。
  - ・ 普段言い慣れない言葉なので自分の言葉に噛み砕いて伝えられたらいいなと思いました。
  - ・ 同じ仕事をしていてもそれぞれの仕事に対しての求めることなどが違うので、相手のタイプを理解して上手く仕事を回したい
- 
- ・ あまり理解できてない
  - ・ 仕事でのお願いは、ビジネス的なお願いの方が好まれると感じます。
  - ・ 上の立場ではないのでお願いする機会があまりないから

### ～セミナープログラムについて～

#### Q1.今回のセミナー全体はいかがでしたか？

1. 大変満足	10	62.5%
2. 少し満足	6	37.5%
3. どちらでもない	0	0.0%
4. 少し不満	0	0.0%
5. 大いに不満	0	0.0%

16



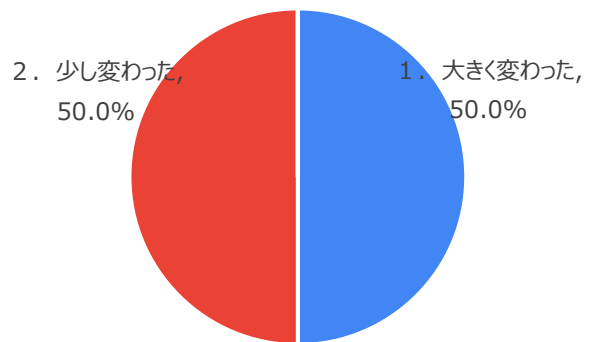
## その理由

- ・ 社内のコミュニケーションに活用できるから
  - ・ コミュニケーションについて考え方が変わった
  - ・ 人との接し方や納期に対しての厳しい意見などが聞けてよかった。
  - ・ 今後の会話の中で黄金パターンを利用していきたいと感じられたから
  - ・ 少人数でのワークが多く、よりじっくりと課題に向き合うことができたから
  - ・ 苦手意識があるコミュニケーションについて、多くのことを学ぶことができたため。
  - ・ コミュニケーションの取り方をしっかり習うのは初めてだった。商談に活かせると思った為。
  - ・ コミュニケーション能力という、自分に欠けている部分を明確に教えてもらった事と、生徒方の環境がとてもよかった。
- 
- ・ 楽しくて話しが聞けます。
  - ・ 普段の業務にも活かそうだから
  - ・ イラストの伝達は、意味がわかりませんでした。
  - ・ ペアワークが中心で盛り上がったので楽しかった。
  - ・ 今まであまり意識していなかったコミュニケーションについて考えることが出来たから
  - ・ 今まで働いている中でぼんやりしていることがこのセミナーを通して考えて見て、会社側の思っていることや相手のことを少しでも知ろうとできています。

## Q2.コミュニケーションに関して、受講前と考えが変わりましたか？

1. 大きく変わった	8	50.0%
2. 少し変わった	8	50.0%
3. どちらでもない	0	0.0%
4. あまり変わらなかった	0	0.0%
5. 全く変わらなかった	0	0.0%

16



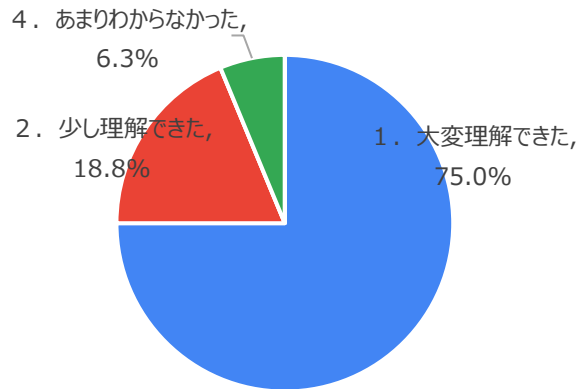
## その理由

- ・ 一度で上手に伝えないといけないと思っていた
  - ・ いいコミュニケーションは正確に情報を伝えることがわかった
  - ・ コミュニケーション技術にある傾聴力と発信力の重要性をより理解することができたため
  - ・ 相手の考えや気持ちを知るために、コミュニケーションを通して意見のすり合わせが重要だと理解しました。
  - ・ コミュニケーション能力というのは意思の伝達ということで今までと全く違った観点であったことからとても新鮮でした。
  - ・ コミュニケーションについて、苦手な部分がある場合にも、勇気をだしてその部分を使おうとすることが大切だと気づいた。
  - ・ 相手の意見をまずは受け入れそこから質問反射直感関連質問をいれ相手が伝えたいことを探って理解できるまで聞こうと思いました。
  - ・ 定義を知ること、コミュニケーションは難しいと感じました。話すのは好きでしたが、今までのコミュニケーション得意という気持ちは薄れました。主に聞き上手ですが。
- 
- ・ 会話の流れを型にはめれる事
  - ・ マニュアルに沿うことでクリアできるため
  - ・ 複雑に考えていたものが、意外と単純だと変わった
  - ・ プライベートで自然にできている部分があるように感じた為。
  - ・ 難しいなあという認識は変わりませんが、技術を磨くという視点で身につけられれば良いなと思いました。
  - ・ なんとなく人と会話を続ける事が出来ていたと思っていたが、会話に詰まった時の回避の仕方など色々なやり方がわかったので変えていこうと思った。
  - ・ 相互に100パーセント理解することは不可能であることは頭では分かっていたが、実際にワークをやったことで改めて理解することの難しさを感じたから
  - ・ コミュニケーションを正確に行おうとすればするほど人間関係が壊れる、といった説明が印象的だった。定義にとらわれず、ワークで学んだことを意識していきたいと思った。

### Q3.伝言ゲームのワークを通して、「確認」の重要性が理解できましたか？

1. 大変理解できた	12	75.0%
2. 少し理解できた	3	18.8%
3. どちらとも言えない	0	0.0%
4. あまりわからなかった	1	6.3%
5. 全くわからなかった	0	0.0%

16



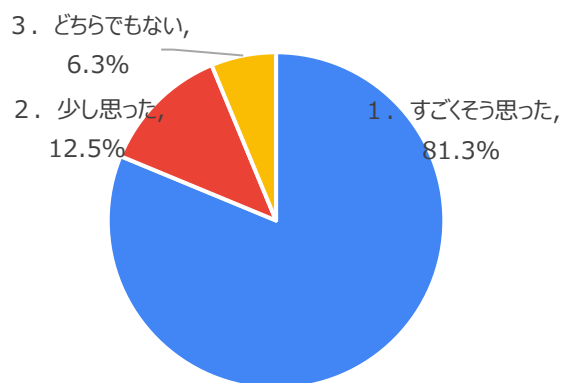
#### その理由

- ・ 何となくではなしをしてしまっている
  - ・ 自分が思っているより相手には伝わっていないこともあるため
  - ・ 簡単な伝達でもこんなに認識がずれるものだと思っていなかった
  - ・ 相互確認をしないとお互いのコミュニケーションが成り立たないため
  - ・ 話す側にも聞く側にもそれぞれに伝え方が難しく一回では伝わらないのが
  - ・ 勝手な解釈で相手の意図と違う認識になってしまうことがあり得るとわかったから
  - ・ 受け答えやクローズドQなど相手によって使い分けられる様になると出来る幅が増えるだろうと感じました。
  - ・ 自分が想像しているよりも、共通の認識をすることや、相手の価値観や視点を理解し合うことが難しいと気づいたから
  - ・ きちんと伝えることの難しさを痛感しました。また聞き手に回った時をもっと積極的に質問すれば良かったと反省しました。
  - ・ 相手の頭の中と自分の頭の中で認識が全く異なる為、より詳細に発信する必要があるし、それを引き出す必要があると感じた為。
  - ・ 書きながら確認するような形でやっていましたが、楕円でも縦ですか？横ですか？など聞かないと分からないことが山ほどあると感じました。
  - ・ 相手に伝えたつもりでも伝わっていない事、相手が理解していなかったりわからないままだと行けないので、何度も伝わっているか確認しないといけないとわかりました。
- 
- ・ 確認しなければコミュニケーションが取れないと感じたから
  - ・ ゲームが思いの外難しく、指示を受ける側としても、伝える側としても一度では伝わらないことを理解していきたいと思った。
  - ・ 確認を取らないと、相手がして欲しい仕事とのギャップが生まれてしまうということがわかったのでコミュニケーションを通してお互いの意思疎通をしていきたい
- 
- ・ 確認を取るのがそこまで必要とは感じなかった。

### Q4.インタビューゲームのワークを通して、本日学んだヒアリング技術を使っていきたいと思いませんか？

1. すごくそう思った	13	81.3%
2. 少し思った	2	12.5%
3. どちらでもない	1	6.3%
4. あまり思わなかった	0	0.0%
5. 全く思わなかった	0	0.0%

16



#### その理由

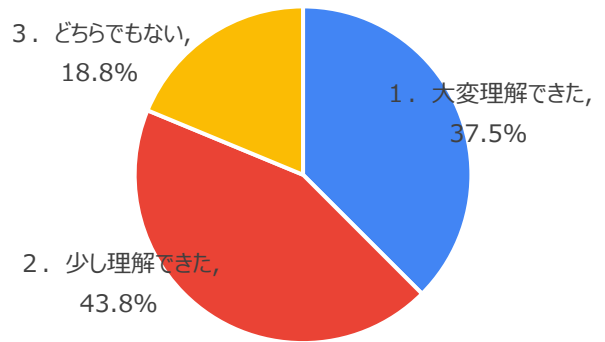
- ・ 今後の会話を円滑にするためにとても役に立つと感じたから
  - ・ 相手に気持ちよく話してもらうには黄金パターンが中々面白かった
  - ・ 会話に詰まった時に困る場面が多かったので使っていきたいです。
  - ・ ビジネスにおける良いコミュニケーションを取りたいと考えているから
  - ・ 職場での人間関係やお客様の接客をする上で役に立つと思ったため
  - ・ 相手に気持ちよく話してもらうことは自分の気持ちも良くなるので意識しようと思った
  - ・ 話をYES NO で終わらせてしまうことが多いので質問を考えて相手のことを知っていきたい
  - ・ 職場には自分と年の離れた方がとても多く、どうすればより円滑なコミュニケーションを図れるのかと悩んでいたため。
  - ・ まだまだヒアリング技術を意識して会話することは難しいですが、相手に気持ちよく答えていただける様に頑張りたいと思います。
  - ・ 技術を使ってスムーズな会話をするのは難しかったが、どんな世代に対しても使えると思うため練習し活用していきたいと思った。
- 
- ・ 家で練習したいとおもいます。
  - ・ 関連の質問が難しく感じました。ふだん、おそらく話を遮ってしまっているんだろうと感じたので、オープンクエスチョンを今後は意識していきたいなと思いました。
- 
- ・ 普段から意識してる部分なので、継続します。

- ・ 営業で活かせると思うため
- ・ 商談に活かせると思った為。
- ・ 日常から使ってみようかとおもいました。

**Q5. 価値マネジメントのワークを通じて、自分の担当する業務の価値を考える重要性が理解できましたか？**

1. 大変理解できた	6	37.5%
2. 少し理解できた	7	43.8%
3. どちらでもない	3	18.8%
4. あまりわからなかった	0	0.0%
5. 全くわからなかった	0	0.0%

16



**その理由**

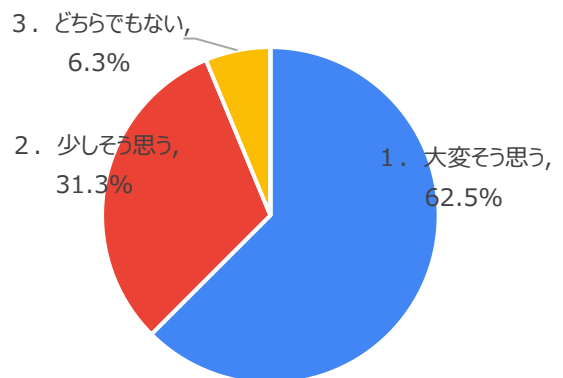
- ・先を見る事で、必要な人材になれると思った
- ・自分の仕事の価値はどれくらいの重要性か理解する事が出来た。
- ・営業職なので、会社の価値を上げる活動に自分の仕事が直結している為。
- ・自分にとって、会社にとって、お客様にとっての価値観を理解できたため
- ・日々の仕事をただこなすだけではなく、会社の価値を上げることに目を向けることで、自分だけでなく会社の成長にも繋がることが分かりました。
- ・入社したばかりで、言われたことをこなすことに必死になっていたが、価値について考えることで、経験を積んだ際の働きぶりが変わってくると思うから。
- ・客側と企業側でやる事が全然違った
- ・自分だけでなく会社、お客様が関わってくるため
- ・企業のために働くのとお客様のために働くことの例えが分かりやすかったから
- ・自分が頑張っているだけじゃ価値が上がらないので、会社全体の利益になるよう動いていきたいと思いました。
- ・事務職なので対外的にと考えたことは無かったですがこれを機に価値を生み出せてるのか考えてみたいと思いました。
- ・お客様が自分の会社に対してどのような価値を持っているのか興味が高まりました。また自分たちの部署の仕事が会社にどんな価値を求められているのかを聞き出して今後の仕事に活かしていきたい
- ・このテーマについてあまり時間が使われなかったため。
- ・やっていないので課題の振り返りの中で理解していきたい
- ・採用担当者ゲームはやらなかったけれど、お客様、会社内両方の価値について考えたことがなくて新鮮だった。

・がんばります。

**Q6. 本日の研修を通して、これからメンバーと一緒にがんばっていけそうですか？**

1. 大変そう思う	10	62.5%
2. 少しそう思う	5	31.3%
3. どちらでもない	1	6.3%
4. あまり思わない	0	0.0%
5. 全く思わない	0	0.0%

16



**その理由**

- ・2回目で慣れてきた
- ・本日も楽しく研修に参加できたため
- ・意見をしたらしっかり話し込んでくれる。
- ・班員の方々が主体的に課題に取り組んでいた為。
- ・段々と打ち解けてきて、相談しやすい環境だと感じられるから
- ・今回はよく話せたと思う。些細な部分でも会話をしていきたい。
- ・前回同様、一緒にグループになった方々と楽しく学べたと思います。
- ・積極的にコミュニケーションを取り、スムーズにワークを進めることができたため。
- ・意思伝達のときもしっかり対話をしてくださるなど伝え合える事が出来たと思うから。
- ・ニックネームがあることで、相手に話しかけることのハードルが低くなり、円滑かつ楽しくコミュニケーションをとる事ができたから。
- ・みんな明るい
- ・皆さん話しやすいから
- ・課題の報告でも積極的に私はこうだったよと話してくれる人が多いので、自分も話しやすいなと思いました。
- ・初めましてなのですが、お互いが相手のことを否定せずに受け入れる形になっているので上手いかなと思います！！
- ・がんばります

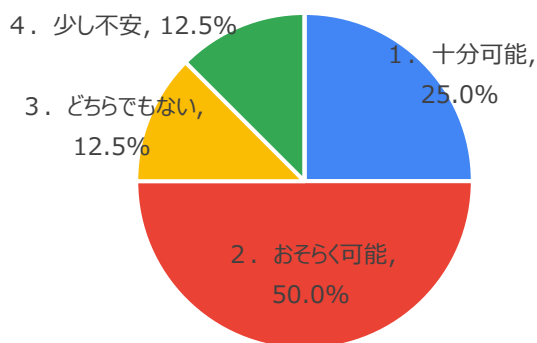
**Q7.本日の研修の中で印象に残った言葉を、できるだけ多く箇条書きで書いてください**

- ・お互いの意思疎通
- ・相手に伝わるまで伝える
- ・コミュニケーション技術
- ・コンフリクトマネジメント
- ・成功の反対は何もやらない
- ・奥さん大好き 可愛く図々しく
- ・主体性、コミュニケーション、価値
- ・コミュニケーション能力 傾聴力 発信力
- ・コンフリクトマネジメント コミュニケーション技術
- ・オープンQ クローズドQ コミュニケーション能力
- ・相手の考え方を理解する事が重要 実施、振り返りを行う事が重要
- ・コミュニケーションは技術。成功の反対は失敗ではなく「なにもしない」
- ・コミュニケーションの定義のところの話。今までの全てがコミュニケーションでなかったことに衝撃
- ・上司コントロール コミュニケーションの意味 俯瞰 反射 直感 アクティブリスニング 価値マネジメント
- ・笑顔はゼロ円じゃない プロの笑顔には価値がある 上司に否定されても言い続けたら必要かもと思ってもらえることもある オープンクエスチョンとクローズクエスチョン
- ・ヒアリング技術は、知識として理解しただけでは使いこなせない。一度下手になっても良い場面で意識して使うことを繰り返して、体に覚え込ませることが重要。・コミュニケーションは能力(センス)や性格といった生まれもったものではなく、技術である。したがって、訓練すれば誰でも習得することが可能。

**Q8.今回のMissionの1つの「自分の仕事の価値を整理する」ということは可能ですか？**

1. 十分可能	4	25.0%
2. おそらく可能	8	50.0%
3. どちらでもない	2	12.5%
4. 少し不安	2	12.5%
5. おそらく不可能	0	0.0%

16



**その理由**

- ・整理しないと混合するため
  - ・今回出た研修課題を進める上で整理することができるため
  - ・前述でも述べたように、営業職は会社の価値を上げる活動と直結している為。
  - ・ちょうど、自分の任されている業務をおこなっている意味について考え方始めていたタイミングだったから。
- 
- ・計画的に行うように調整する
  - ・やってみないとわからないから
  - ・上司も課題に理解を示してくれているので可能です。
  - ・来月まで時間があるので計画的に遂行したいとおもいます。
  - ・自分が行っている事の大事さを改めて理解していきたいと思います。
  - ・業務上、お客様を、利益を。は難しいが良い機会なので、しっかり掘り下げていきたい
  - ・社内研修でも自分の価値について少し考えたことがあるため、仕事の面に変換して考えることが出来そうだから
  - ・お客様に直接係る仕事ではないので難しそうではありますが、上司にアドバイスをいただきながら取り組みたいと思います。
- 
- ・上長と進めていく上でお互いに自分たちの仕事に対しての価値を考えたことがあるのかが分からない
  - ・所属が総務で、労務や福利厚生についての業務メインで行っており、お客様から見た価値が考えにくいいため。
- 
- ・曖昧なのが多い気がする
  - ・あまり自分の仕事の価値について会社目線で考えたことがなかったから