

大阪ガス株式会社 様

印象アップトレーニング研修

2011年7月～8月  
全13回 のべ102名

導入の背景

大阪ガス様では、お客さまとの電話対応や訪問接客時の「お客さま満足度調査」を実施し、サービス向上に努めています。2010年、各家庭のガスメーター取替担当者に、「CS向上のための訪問マナー研修」を実施したところ、この調査で**92%以上**のお客さまに満足と評価をいただきました。

2011年はさらに、担当者の印象に直結する第一印象の向上が不可欠と考え、「訪問時のご挨拶」に特化した、実践型の「印象アップトレーニング研修」を実施しました。ロールプレイングはすべて撮影し、その場でフィードバック。講師が受講者に個別のアドバイスをを行い、個々の弱みを克服できるような研修としました。



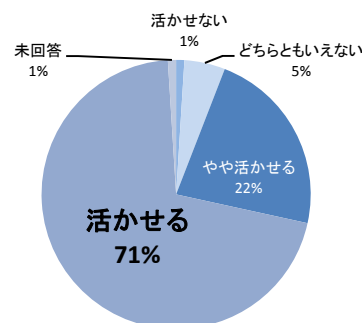
ご担当者の声

受講後のアンケートでは、受講者の8割以上が研修内容を「よかった」と感じ、9割以上が「今後の仕事に活かせる(右記)」と回答してくれました。

おかげさまで、2011年8月の「お客さま満足度調査」では、**95%以上**のお客さまに満足と評価いただき、今年度最高の成績を収めることができました。

CS向上については、今後も継続的な教育が必要だと考えています。

研修終了後に納品された「個別アドバイスシート」と、個々のロールプレイング映像を編集したDVDを活用し、今後もさらなる担当者の意識向上を図っていきます。



受講者の声

- 自分のビデオ映像(対応)を客観的に見る機会がなかったので、とてもよかったです。
- 自分の改善すべき点がよくわかりました。
- 他の人の説明(対応)の仕方を聞くことができよかったです。
- 講師が非常によく個々を観察し、的確なアドバイスしてくれました。
- いつも接しているお客さまは女性が多いので、女性(主婦)目線でのアドバイスは参考になります。

研修導入例

- CS向上のための訪問マナー研修(2010年実施済)  
一般家庭を訪問するためのマナーを、訪問～退出まで時系列で学びます。家庭の留守を守る主婦・女性にとって何が不安・不快につながり、満足に生むのか、そのポイントを習得します。
- 印象アップトレーニング研修(今回)  
日頃なにげなく行っている、「訪問時の挨拶」をビデオ撮影し、第一印象を高めるための改善トレーニングを行います。他者の対応を全体共有し、講師がその場でアドバイスします。
- 個別アドバイスシート・DVDの納品(実施後)  
研修でのロールプレイング映像と、「強みや弱み・講師アドバイス・今後の目標」をまとめた個別アドバイスシートを研修後に納品します。研修後も振り返り、時間経過による意識の低下を防ぎます。

研修で社員のチカラを伸ばす。



関西ビジネスインフォメーション株式会社  
教育・メディア事業部

研修の最新情報もご覧下さい。

<http://www.kbinfo.co.jp/education/>