

「ビジネスマナー研修」(ウイズ・リミテッド 代表 西出博子氏)を受講して

平成20年10月7日(火)

マナーは人間関係を円滑にして、お客様に正しいマナーで接することで、自分の評価、金庫の評価がよりよいものになると思えました。是非実行したいと思えます。

マナーというのは奥が深いと改めて思いました。ただ何となくやっつけてはだめで、そういった態度は相手に伝わってしまうのです。相手がどう思うかを考え、自分本位なやり方ではいけないと思えました。

先生は、話し方、相手への物事の伝え方が上手だと思えました。相手の立場に立つということは同時に自分の気持ちをうまく伝えることにも繋がると思いました。明日から改めて“マナー”の言葉の意味を考えながら仕事をしようと思えました。

挨拶の大切さを実感しました。自分自身が一生懸命思いやり行動することがマナーの基本となることがよくわかりました。また、相手の立場に立ち、行動をしていても気持ちが入っていないければ相手に伝わらず、相手に伝わらなければ何の意味もないということを痛感しました。明日からの業務に活かします。

仕事だけでなく、プライベートでも周りの方々皆さんに感謝したいと思えます。

今までの研修とは違い別の企業の方を招いての研修でした。西出先生はプロ意識が凄くマナー研修と同じくらい、その意識の高さが勉強になりました。

<3つのこ>ことば・こころ・こうどう 言葉を話していても「心」のある言葉で話すことは全く出来ていなかったと思えます。

自分の出来る最善の言葉、心、行動をもって相手と接することによって生まれる相乗効果を大切にしていくことの重要性を学ぶことが出来ました。笑顔で気持ちよく思っただけのよう、当たり前だと思っていたことを改めて再確認し、これからの業務に繋げていきたいと思えます。

「相手のことを考える」というマナーが私には足りない部分であると感じた。<3つのこ>を実践することがどんなに難しいことなのかも身をもって実感した。ことばや行動に伴った心がなければ相手には伝わらない。伝えるためには私はどうすれば良いのかを考える非常にいいきっかけになったと思う。

講師の方に不快な思いをさせてしまったことが残念でありませんが、私達の至らなさが浮き彫りになるいい機会だったのではないかと思います。私達が出来ていないと怒られるということは、つまり、普段、または入庫してから自分を指導してきてくださった方々の顔に泥を塗るのと同じだと思いますので、自分のためにも、人のためにも、もっと習得していきたく思いました。先生に直接お話しすることは出来ませんでした。謝罪と感謝の気持ちを伝えました。ありがとうございました。

マニュアル通りにだけ仕事を行っていても、心がこもっていないと相手に伝わらないということに改めて認識しました。

入庫して気持ちにも少しずつゆとりが出てきてしまった時に、今日のマナー研修を受講出来てすごくよかったです。始めの頃は、周りに気を遣っていたことが、今は出来なくなってしまっていた、と改めて気づかされました。明日からは「いつも笑顔だね」と言われるような人間になっていきたいと思いました。本当にありがとうございました。

ビジネスは常に一期一会の真剣勝負であるので、成功要因はいくらあってもよいと思います。マナーを武器として使えるようになりたいと思います。

自己満足ではなく、常に相手の目線に立ち、相手の立場に立った行動と気持ちを忘れずに心がけたいと思いました。折角いらっしゃったのに、講師の方に良い印象を持って頂けなかったのが残念でした。受け身の姿勢を反省し、“先手必笑”を忘れずに頑張りたいです。本日はどうもありがとうございました。

今回の研修では、特に“心をこめて”という言葉が印象に残りました。実際の先生の間合いの取り方や、話している時の表情など、参考にしたいと思う点がたくさんありました。

ここまで圧倒された研修は初めてだった気がします。始めはただ聞いているだけ、メモをとるだけでしたが、学んでいくうちに先生の気持ちが伝わってきて、私もこれに答えなければならぬと思えました。私にマナーとは何か、どういうものなのかを心を込めて教えてくれたと気がします。最後の挨拶は先生に残念な思いをさせてしまい、次に会う時にはまた会ってもらえるよう、心に残ってもらえるよう接していきたいです。

今日、先生が挙げた悪い例の中に自分が当てはまってしまった例がありました。今までは、自分で気づいていなかったのですが、自分で気づいていなかったのですが、今日の研修で気づくことが出来ました。「こころ」の部分が足りなかったのだと思います。今日教わったことを常に意識して、今日の研修が無駄にならないように今後の業務に活かしていきたいと思っています。

何をするにも相手の立場に立って接することにより、相手に好印象を持ってもらい、最終的には自分のためになっていくことを学びました。

思っていた研修（言葉遣いや態度）と全然違って驚きました。今までの自分が本当に甘かったと思いました。2時間があったという間で、先生のおっしゃることは心が痛くなるが多かったです。明日から心を入れ替えて、マナーに対して真剣に取り組もうと思いました。ありがとうございました。

平成20年10月8日（水）

この研修では、一つのミスをしてしまうと評価が下がってしまうことと、続けてミスをしてしまうと取り返しのつかないことになってしまうのだということを実感させられました。集団での研修ということで、目立たないようにしたいという気持ちが働いたというものもありますが、言い訳ができません。これからはもっと多くの事に心を配れるように、まずは今日の反省を活かしていきたいと思います。

“自分が” いいと思っているだけでは自己中心的でしかないこと、思うだけで表現行動しないのはマナーを持っていないというのは耳が痛かったです。言葉の花束をたくさん受け取れる人間、または後輩にも渡せる先輩になりたいです。

厳しいお言葉を頂き、もう一度初心にかえりたいと思います。マナーとは、以後の関係をつくるにあたり大変重要だと再認識しました。出来ている点、出来ていない点を自分なりに確認し、明日からまた勉強していきたいと思います。

マナーは今まで身につけていると思っていました。相手の気持ちに立って行動するのはマナーだと思っていたし、知っていると思い込んでいた様です。西出先生に怒られて、最初は研修なんだからと正直思いました。でも、お客様の前でも、私は何かと言い訳を頭の中で考えていたなと気づきました。怒られると気づくんだなと実感です。まだ窓口に出たばかりにこの研修を受けて良かったと思います。

今日研修を受講し、自分のマナーに対する甘さについて痛感しました。全ての言葉がグサグサと胸にささり、とてもいたたまれない気持ちになりました。改めて自分の社会人としてのビジネスマナーについて考えるとともに、今日学んだことを職場で必ず行うことを決意しました。

叱られてすごくびっくりしたのですが、自分を含め、今日集まった職員のマナーに対する考えの甘さに恥ずかしいと思いました。マナーとは、相手の立場に立って行動し、発言することですが、言葉だけではなく、心から実践できるように明日から心がけたいと思います。

仕事に対する考えの甘さをつかれたように思います。自分でもマナーに気をつけているつもりでしたが、先生の仕事に対する気迫に比べると、全く比較にならないと思いました。

先手必笑を実行し、相手が何をしてほしいのか考えながら行動していきたいです。西武信金内で自分を考えるのではなく、他の企業の人と比べてみるとどうかなど、もっと広い視点で自分について考えてみなければならぬと感じました。

今日の研修は私にとってとても印象深いものになりました。わざわざ来てくださった西出先生に不快な思いをさせてしまい大変申し訳ないと思っています。自分では出来ているつもりでも相手に伝わらないこともあるということに気づかされた研修でした。今日教えていただいたことが、明日から支店に戻って改善されていくよう、頑張りたいと思います。今日は西出先生に大変申し訳ないことをしてしまいました。同じことで注意されないよう、気をつけていきたいです。今日は本当に勉強になりました。ありがとうございます。

私は仕事の始まりの挨拶は一日を気持ちよく過ごす為だと思ってきました。毎日行っていると習慣化してしまい、相手に対して心を開く意味や、気持ちを込めることから遠ざかっていたと思います。形だけの挨拶は、言われたことだけできる人間の始まりになっていくのだと思います。会社がお金をかけて私達に投資して下さり、私達に伝えようとしてくれたことに対し、出来ることから始めていければいいと思っています。

先生はとても厳しかったです。「20代という若いうちに沢山叱られてください」とおっしゃっていましたが、私はアルバイトでも何でも人より可愛がってもらえることが多く、人に叱られたことの方が数えるくらいしかありません。自分が可愛がられるようにしてきたし、それを得なことと感じていました。今までそうしてきた人生が長く、人に沢山叱られようとするのは容易なことではないかもしれませんが、これから営業にも出て、もっとお客様と接する機会が多くなると思うので、私より長く人生を経験されている人生の先輩達を見本にしていきたいと思っています。

「ビジネスマナーとは売り上げを伸ばすためのマナーである」とおっしゃいました。また、マナーは自分中心ではなく、自分が所属している企業を含む、相手中心であるとおっしゃっていました。私はマナーという言葉はわかっている、それを行動に移せていなかった為、実はわかっていたということを感じました。先生の言葉で「マナーはその人の生き方を表現する」というのが印象に残りました。自分の生き様をしっかりと表現できるように工夫していきたいと思う。

自分の一挙一動がこれだけ多くの人を不快にさせたり、喜ばせたりしているという事実にとっても驚きました。自分の態度や表情、言葉、行動にきちんと責任を持つようと思います。今回の研修で、マナーというものの怖さと大きさを学びました。

営業をやる中で、どうしたらお客様に心を開いてもらえるか、満足していただけるのか、ずっと悩んでいました。今日の研修では、「先手必笑」ということを学び、相手を中心に、まず自分から行っていこうという姿勢を学びました。相手が嬉しいと自分も嬉しいということは営業に出ていると常々感じます。自分の存在で相手を満足・感動させ、そして売り上げも変えていけるよう、今日の研修を日々生かしていきたいと思います。今日はありがとうございました。本当に勉強になりました。

西出先生、このたびはお忙しい中、二日連続で私達のために研修をしていただき、ありがとうございました。今までに学生時代も含めていろいろな講習などに参加させていただきましたが、西出先生のような心を開いて真剣にお話をしてくださるのは初めてでした。最後に返事をためらい、恥ずかしかったことに反省しています。本日はどうもありがとうございました。

以上