

# 企業ごとそれぞれの課題を解決 効率的な社員教育を実現

## 豊島繊維 株式会社

代表者名 豊島 雅之 所在地 吉田郡永平寺町  
業 種 繊維製造業  
事業内容 合繊維物・丸編ニット生地製造

### 事業を活用した経緯等

これまで社内の人材育成については、中小企業産業大学の「テキスタイル製造の基礎」や「新入社員」研修などで、新人・若手を中心として単発的に実施してきた。

昨年度、トップの交代により人材育成強化を推進していく体制となり、まず初めに管理者を含むリーダー層を対象として、ビジネスマナーの見直し、および再教育を進めることとなった。

15名を対象とすることから、一般の研修受講にはかなりの費用がかかることもあり、コストとパフォーマンスの両面で効果が高まる方法について相談をしたところ、オーダーメイド研修を活用することとなった。



### 活用内容

同社、講師、当センター間で情報を共有し、同社が抱えている課題やニーズに沿った研修を企画した。研修では、お客様満足度の向上を最優先課題とし、お客様とのワンランク上のコミュニケーションを目指すとともに、顧客満足の原理原則を理解し、仕事の本来の目的に対する意識を再認識した。また、研修後には、講師の所感、研修の状況や受講者の理解度、アンケート結果などをまとめた報告とともに、今後の人材育成の進め方に関してのアドバイスをいただいた。

### 受講者の声

- 習慣化するように意識して行動することが大切だと気付きました。何事も気付くことから始まり、それによって改善されていくことを改めて実感しました。
- これまで学ぶ機会がなかった電話対応、言葉使い、名刺交換のやり方など、気をつけながら活躍していきたい。



### ◆利用された企業からの声

常務取締役 水口 孝信 氏

今回の研修受講者は、主任以上と事務担当者の一部でしたが、今まで正式なマナーを習得する機会が少なかった為、全員の評判は大変良く、社員同士の挨拶や、来客者に対するの応対も変化がみられるようになっていきます。

オーダーメイド研修で受講できなかった社員も、中小企業産業大学の集合研修に参加させており、全員が基本的なマナーを早く習得し、よりよい企業風土の醸成に活かせるようにしていきたいと思っています。