

社内の課題にマッチした 納得性の高い研修を実施

株式会社黒川クリーニング社

代表者名 黒川 秀晶

所在地 坂井市

業種 クリーニング業

事業内容 ファッションウェア、和服、寝具など繊維製品全般のクリーニング加工サービス

事業活用までの経緯

同社は、福井・石川両県で約240のクリーニング店を展開しており、長年の経営努力により、技術・品質・サービスに対する顧客からの評価は高い。会社を支える人材の育成についても、中小企業産業大学校の集合研修に毎年受講者を派遣するなど、積極的に取り組んでいる。

一方、社内の教育体系は整備されていないため必要な教育が行き届いておらず、特に、店舗スタッフの顧客対応スキルの向上を課題としていた。信頼関係を維持する上で、顧客と直接接点を持つ人材の育成は欠かせないと考え、自社の課題にマッチした研修の企画から実施までをサポートする「オーダーメイド研修」を利用するに至った。

活用内容

同社の課題を抽出し、講師との打ち合わせも重ね、実情に即した3回シリーズの研修プログラムを企画した。研修では、「顧客の立場に立ったコミュニケーション」を軸に、ロールプレイングやディスカッションを多く取り入れて気づきや学びを得た。また、各回の研修後に学びを職場で実践。次回の研修で振り返りと共有を行うことで理解を深めてもらった。納得性の高いプログラムに受講者の満足度は高く、職場における顧客対応スキルの向上につながっている。

さらに、研修中の議論の過程で新たな課題が浮き彫りになり、ルートセールス担当者や管理職を対象とした研修も実現。コミュニケーションや育成のスキルを習得してもらった。



利用された 企業様の声



専務取締役 黒川 俊之 氏

講師の人選や効果的な研修の企画など分からないことが多い中、課題抽出から様々なパターンのプログラムの提案まで丁寧に対応していただきました。その結果、スキルアップはもちろん、スタッフ同士のコミュニケーションが深まったことでモチベーションアップにもつながりました。現在、新たな研修も検討しており、今後もオーダーメイド研修と集合研修を上手に利用していきます。また、これを機に、教育体系の整備にも着手できればと考えています。