



“伝える”から“伝わる”へ ～感動のおもてなしとは～

山本 衣奈子

Enako Yamamoto

E-ComWorks株式会社

E-ComWorks Co., Ltd.

高校時代から演劇に没頭し、玉川大学在学中にロンドン大学に演劇留学。「演じる」と「伝わる」ことの関係性に注目し、卒業後はその関連性を実社会で検証すべく、サービス業から接客業・受付業務・営業・クレーム対応まで30社以上に勤務。のべ5万人を超える人とのかかわりから、円滑なコミュニケーションの極意を見いだす。

その後、「伝わらなければ意味がない」という当たり前が忘れかけられている現状を変えるべく、研修講師の道を歩み始める。添乗員時代に身につけたトラブル対応力とクレーム対応で培った傾聴力なども駆使し、「伝わるように伝えるコミュニケーション術・プレゼン術」を確立。年間200回近い企業研修、講演を行う現在、受講者からは「表現方法が多彩になるだけでなく、モチベーションも上がる」と評判になり、リピート依頼多数。

2010年 E-ComWorks株式会社設立、同代表就任。

■抄録

本物の“おもてなし”とは、単なる「やり方」の習得からなるものではなく、そこに心を載せた「あり方」により実現するものです。そこを根底から支えるのがコミュニケーション。そして、きちんと伝えてきちんと受け止めることが、コミュニケーションの成立には不可欠です。ほんの少しの心がけがコミュニケーションを変え、人間関係をよりよいものにしていきます。よりよい人間関係はよりよい仕事環境の実現につながり、周りを巻き込みファンを増やし、何より毎日のやる気と元気を引き出していくヒントとなります。

普段あまり意識していないようなことでも、ほんの少し気持ちを向けてみると、様々なことをもっとよくするヒントがたくさん隠されているものです。“想いを伝える”ことは簡単ではないですが、“想いが伝わる”喜びを感じていただき、“伝える”ことにちょっとだけこだわりを持つことが、真の“おもてなし”を実現していきます。

このセミナーは、本物の“おもてなし”を実現していくための、コミュニケーションの基本を体感的に見直していくプログラムです。

- 1.「伝える(一方通行)」と「伝わる(双方向)」の違いを知る
- 2.コミュニケーションの基本をふまえ、よりよい人間関係・信頼関係の実現につなげる
- 3.“おもてなし”のあり方を実践的に理解し、現場へ持ち帰る。

・“おもてなし”とは

・「伝わる」ように「伝える」には

・「伝える」と「伝わる」の違い

・もっと伝わるようになるためのポイント

・笑顔の効果

※状況によって内容は多少変更となる可能性があります

memo