

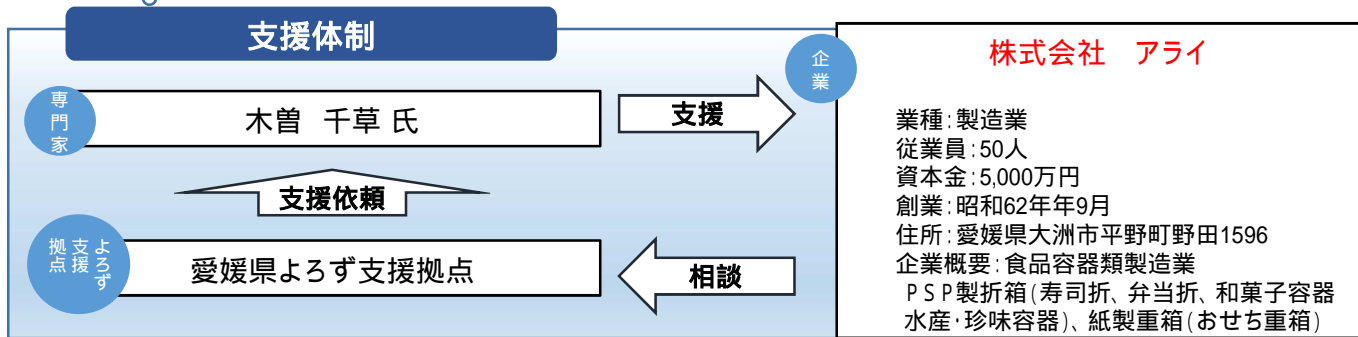
# 平成28年度専門家派遣事例

支援課題：雇用・労務関係

平成29年2月

# 目次

都道府県	支援元機関名		ページ
	企業名	支援テーマ	
愛媛県	愛媛県よろず支援拠点		1
	株式会社 アライ	電話対応・接客応にかかる研修及びマニュアル作成支援	



## 支援概要

### 支援の経緯

本企業は愛媛県大洲市に所在し、PSP(発砲スチレンシート)製、紙製の食品容器類の製造、卸販売を行っており、多品種小ロットの製造販売を行うことで競合他社との差別化を図り業績を伸ばしてきた。また、コミュニケーション能力に重きを置いており、特に、会社と外部とのつなぎ目となる女性社員の電話対応、接客対応は、もっとも重視すべき業務として認識していたが、女性社員のほとんどが職人気質であることから改善点が多いと考えた。そこで、接客マナー研修の実施と社員の自発的な行動を促すための具体的な手法について支援してほしいと当拠点に相談があった。

### 派遣元機関による経営課題の特定とアプローチ

当拠点担当職員がヒアリングした結果、電話、接客対応は女性社員の当番制としているが、当番者が電話、接客対応をしている間に別の電話や来客があっても、担当以外が対応を行っていないため、接客があるそかになることや電話越しに保留のまま相手を待たせていることが散見されていることがわかった。そこで、接客、接客研修の実績を多くもち、社員の自発的な行動を促す仕組み作りで実績が豊富な本専門家に依頼した。

### 専門家による具体的な支援内容

まず、事業主と従業員から電話対応と接客対応の問題点についてヒアリングしたうえで、女性従業員を集め、当該問題点の現状とその課題解決策について、ディスカッションした。さらに、女性従業員全員の自発的な行動に繋げるため、その内容を電話対応、接客対応マニュアルとして作成することを提案し、作成手順を説明した。複数回のメールのやり取りを経て完成に至ったマニュアルを基に、マナー研修とロールプレイングを実施し、丁寧な電話対応、接客対応の定着を図った。



・ マナー研修風景(上) マニュアル(下)

## 成果

専門家の支援が、これまで女性従業員同士の間で意識されてこなかった自らの対応や他者の対応を意識する機会になったことに加え、マナー研修を実施したことで、女性従業員の間で丁寧な電話対応、接客対応の知識が身についた。

さらに、電話対応、接客対応にかける対応方法をマニュアル化したことで、対応担当者が対応中に別の電話や来客が発生した際には、担当者以外の従業員が対応する仕組みが確立し、支援前に散見された接客があるそかになることや電話越しに保留のまま相手を待たせることがなくなった。



## 専門家の声

氏名：木曾 千草  
保有資格：キャリアコンサルタント  
専門分野：人材育成、教育研修  
専門家の声：彼女たちの前向きな仕事への取組みと、個々が持つ潜在意識が高さに着目し、支援を行った。上司の熱意を持った会社運営意識も後押しとなり、サービスマインドを持った製造業へと意識変革に繋がったと思われる。



## 事業者の声

木曾先生が女性従業員それぞれの個性を見極めたご指導で、彼女たちが意識した行動ができてい実感いたします。専門家派遣では、期待していた一定レベルに達成し、マニュアルも全社の手本となるぐらいの出来でした。これを機に、女子従業員から男性従業員へ指導する予定です。今後は更なるサービスマインドをもった製造業として、売上へと繋げていきたいと思ます。素晴らしいご支援をありがとうございました。

専門家プロフィールURL (プロフィールをご覧いただくにはミラサポへのログインが必要です。)

<https://specialist.mirasapo.jp/consul/pro/0031000000hJHvbAAG>