

青年部長等研修会（主張発表大会）実施記録

1. 名 称 青年部長等研修会（青年部主張発表大会）
2. 日 時 平成22年 5月25日（火）13時40分より
3. 場 所 新潟市中央区万代 ANAクラウンプラザホテル新潟
4. 講 師 株式会社 日本レストランエンタプライズ
及び アドバイザー 齋藤 泉 氏
テーマ 「カリスマ車内販売員がおくる
目配り、気配り、こころ配り」
5. 出席者 168人
6. 概 況

13時40分より、主張発表大会が開催された。

<発表順とテーマ・成績の詳細は別紙のとおり>

県産業政策課 池野参事、新潟日報社編集局報道本部 佐藤報道部長代理、県連合会山崎副会長、久住専務理事、県青連後藤会長、県連合会組織指導課雪課長の6人により審査が行われた。

10人の主張発表終了後、別室にて審査会を開催した。

その間、株式会社日本レストランエンタプライズ アドバイザー 齋藤泉氏より「カリスマ車内販売員がおくる 目配り、気配り、こころ配り」と題して、講演会を開催した。内容は以下のとおり。

講師の齋藤氏は、多くのメディアで活躍が取り上げられている。講演の導入として、TBS『ブロードキャスター』にて取り上げられた特集を視聴した。

この仕事をはじめて18年目になる。モノを販売するという事は、人に何かを提供するという点で、みなさんの仕事と共通する点も多いかと思う。今日の講演で、少しでもみなさんに伝わるものがあったら嬉しい。とのお言葉から講演の幕が開けた。

新幹線の乗客層は、赤ちゃんからご老人まで、男女問わず、幅広い。しかも、同じお客様にはほとんどお会いできない。まさに偶然の出会い、「今日の一瞬の出会い」の連続である。

その中で、日々大切にしていることは、とにかくお客様に気持ちよく過ごしていただくことである。この想いを実現するため、次の5つのことを意識し、実践している。

- ① 今日のお客様のニーズを予測する。
- ② それに合わせたサービスを考え、準備する。

お客様に会う前、独自で集めたヒント（天気や駅構内の人の様子など）と会社で得るヒント（乗客の予約情報）をもとに、今日だけのサービスを考える。今日のお客様を考えて、1時間以上かけて販売ワゴンにのせる商品を準備する。

- ③ 実際お客様に対して、ニーズ・準備を確認する。
- ④ 間違えていたら修正をする。

お客様の様子を1人1人よく見て、お客様からの声より早くこちらが声をかける。商品を変えるだけでなく、自分の動き・セールストークもそれぞれで変える。

- ⑤ 仕事終了後、今日の反省をする。

この5つのことを意識し実践し、「今日だけのサービス」を提供する。仕事に慣れ要領をつかむだけでは、お客様は満足はしても、感動はしない。売り上げは、下がることはなくても変わらない。これはどんな仕事においても言えることである。

また、販売員にもお客様にも心がある。お客様が声をかけやすい、買いやすい空間をつくることが大切である。販売員に親近感をもっていただくため、とにかくお客様の前にたくさん立っている。忙しくてもお客様の前に立つ時間は削らない。削るのは自分の時間である。

お客様に喜びを与えることも大切である。販売商品の価格や種類に少々不満があっても買ってくださるお客様に、感謝の気持ちを表す「ありがと

うございました」に、「心をこめた（プラスα得した気分を味わって頂ける）二言目」を続けて言うてみてほしい。困っているお客様には積極的に声をかけ、一度断られても、もう一度声をかけてみてほしい。幼い子供がいる家族を助け、涙を流して喜ばれたことがあった。リピーターを獲得できる可能性が高くなる。

さらに、商品に関するお客様の意見は無駄にせず、次に生かしていくべきである。ただ販売中止にするのではなく、とことん行動して、よりよいものに改良していくべきである。その際重要となるのが、チーム力である。おのおのが得意分野で力を発揮することで、まずいと言われた弁当の改良に成功した。仕事をうまくこなせない人にも、チームの一員として必ず1つ仕事を任せることが大切である。その人は、周りの人に仕事を認められることで、成長していくからである。

最後に、サービス業はけっしてラクな仕事ではないが、みなさんにも様々な出会いを楽しんで頑張ってもらいたい。と激励され、講演を終えた。

講演会終了後17時30分より、成績発表並びに表彰式をおこなった。表彰結果は、下記のとおり。

最優秀賞（県知事表彰）	出雲崎町商工会青年部	仙海 直樹
優秀賞（県連会長表彰）	相川町	北村 龍
優良賞（県青連会長表彰）	笹神	小林 丈将

最優秀賞は県産業政策課 池野参事、優秀賞は県連合会山崎副会長、優良賞は県青連後藤会長からそれぞれ授与された。

また、審査員の講評として、審査委員長の新潟日報社編集局報道本部 佐藤報道部長代理より、個別の講評があった。

・妙 高商工会青年部 霜鳥 正弘

「引用が多かった。自分の言葉にしてほしかった。」

・笹 神商工会青年部 小林 丈将

「練習の成果が感じられた。方言を交えた発表もよかった。青年部のつながりをより具体的に。」

・津 川商工会青年部 長谷川 浩一

「下を見て原稿を読んでいたことが残念だった。もっと具体的に話してほしかった。」

・六日町商工会青年部 南雲 勇路

「エピソードが入っていてわかりやすかった。もう少し顔を上げてほしかった。」

・相川町商工会青年部 北村 龍

「発表に流れがあってよかった。もっと自分の言葉で話せば、気持ちも伝わりやすい。」

・出雲崎町商工会青年部 仙海 直樹

「導入部のインパクト、話題の移り変わりがよかった。テンポもよかった。導入部のインパクトに負けないようなインパクトを最後にも。」

・大 島商工会青年部 岩野 賢太郎

「内容の精査が必要。本題から逸れ過ぎて、伝わりづらかった。」

・弥彦村商工会青年部 大井 源一郎

「よく練習していることが伝わってきた。お酒の話題からもう少し離れ、内容をまちづくりの方向へふくらませてほしい。」

・神 林商工会青年部 野澤 陽祐

「文章表現力が弱い。青年部がどのように関わったのかがあまり述べられていなかった。」

・北 条商工会青年部 小野 和也

「導入部はよかった。最後を地域の言葉でしめたらよかった。」

最優秀賞受賞者・優秀賞受賞者に9月14日に朱鷺メッセで開催される「関東ブロック商工会青年部主張発表大会」への新潟県代表として出場を依頼し、承諾を得た。

以上をもって全日程を終了した。

(18時00分)