

さんかく Book

Vol.5
2021/SPRING

男女共同参画についての「あなたからのメッセージ」入賞作品



小学校下学年の部 最優秀賞 東湯野小学校3年 橋内伊織さん



小学校上学年の部 最優秀賞 鎌田小学校6年 橋本美紘さん



中学生の部 最優秀賞 福島第一中学校3年 片平凜さん

特集

インタビュー

- ◆ 弁護士 菊地 幸夫 さん
- ◆ 怒りを笑いに変えるクレーム・コンサルタント 谷 厚志 さん
- ◆ コミュニケーションデザイナー 井上 敬一 さん

紹介

- ◆ Women's Innovation College in ふくしま
～ HAPPY な働き方・生き方 提案発表 ～

弁護士 菊地 幸夫さん

人を許す時が自分を高める時

多様性を認め合い、
誰もが人として輝くために



すべての人々がともに力をあわせ、その個性と能力を十分に発揮し、様々な分野においていきいきと活躍できる地域社会の実現を目指し、令和2年11月23日(月)に菊地幸夫さんをお招きし、お話を伺いました。

許すことが気づいたことや学んだこと

弁護士という仕事柄、恨みや憎しみを言うことや罵声を浴びせられることは多々あります。それを真に受けては心身が持ちません。自然に、相手の立場を理解し認めるようになり、悲しみや苦しみを含めて全身で受け止め、怒りをぶつけられても返さないうい姿勢を取るようになりました。相手と同じ立場という認識ですと言いますが、必要なことだと思っています。

みなさんにお伝えしたいこと

多様性を認め合うことは、仕事でも家庭でもお互いさまの気持ちを持つことだと思います。自分にも自分の立場があるように、相手にも相手の立場があります。自分の物差しが相手の物差しと必ずしも同じではないので、心にゆとりを持って相手の立場を尊重し、相手の立場を尊重しようとするのが大切です。自分とは少し違う部分もあると認め合えれば、多様性を認め合うことにつながると思います。



菊地 幸夫 きくち ゆきお
弁護士(第二東京弁護士会)
番町法律事務所
中央大学法学部卒業。元司法研修所刑事弁護
教官。現在、社会福祉法人練馬区社会福祉事業
団理事も務める。また、日本テレビ「行列ので
きる法律相談所」及び「スッキリ」をはじめ数本
の番組にレギュラーとして出演。弁護士業務の
傍ら体力作りにも動かし、各地のトライアスロン
大会へも出場。地元小学生のバレーボールチ
ームの監督等も務めている。

弁護士として実際に取り扱った例を交えながら、夫婦関係のあり方や人としてのあり方など、人権感覚の大切さについてのお話をいただきました。
その中で、社会の中でなく、家庭の中でも相手を一人の人間として認め、一人の人格者として自分と同じ価値のある人間同士ということを認める。そういった人権感覚が大切であること。誰も見えない目の届かない空間でこそ、その人の人権感覚が問われること。いろいろな多様性がある中で、お互いの共通点を見付け、一人の人間として尊重することが大切であること。ひとの失敗を失敗として糾弾するのではなく、自分だって完璧ではないのだからという心のゆとりを持ち、お互いに大目に見て許し合い、お互いに完璧を求めないことが必要であることなどのお話をいただきました。

怒りを笑いに変えるクレーム・コンサルタント 谷 厚志さん

お客様の怒りを笑顔に変える! クレーム対応術

令和2年9月2日(水)に谷厚志さんをお招きし、クレームの対応方法などについて、体験談を交えながら講話をいただき、また取材をさせていただきました。

クレーム対応は 人と人とのコミュニケーション

クレーム対応は初期対応がすべて!

お客様の横に立って同じ方向を見るように、お客様の視点に立つことが大切

- ステップ1** 限定付謝罪でお詫びし、メモを取りながら話を聴く姿勢をみせる
- ステップ2** 共感しながら話を聴く
- ステップ3** すべての話を聴き、よき理解者となつてから解決策を提示する
- ステップ4** 最後は「感謝」もしくは「気付き」の言葉で締めくくる

クレーム対応で意識すること

一つ目は、クレームはお客様からのアドバイスだと意識することが大切です。クレームを学びに変えて、次の日から仕事のやり方を変えていくと怒られることも少なくなるし、お客様に対するサービスやおもてなしが進化する切っ掛けになります。

二つ目は、お客様と向き合って話をしっかり聴き、受け止めることが大切です。クレームは解決することも大切ですが、分かるうとすること、理解しようとするのが、実はお客様との関係性を築くことにつながっています。

企業側や組織側で取り組めること

初めから悪質クレームとして対応するのではなく、お客様からのアドバイスだと思えば対応しただうえで、対応時間や相手の言葉遣い、相手からの要求の3つを踏まえて、どこまで対応するかという線引きを決めておくことが大切です。

クレームの対応は心持ちが大切です

クレーム全体の80%近くは、自分のせいではないことに對するクレームです。ですが、それに対応しなければなりません。他人事から自分事に考え方をシフトしないと、クレーム対応は上手くいきません。他人事として思うのか、自分事として思うのか、テクニク以上に気持ちが大切で、自分事ではなくても、自分事として、話を丁寧に聴き、よき理解者になることが大切です。



谷 厚志 たにあつし
(一社)日本クレーム対応協会 代表理事

学生時代は、関西を拠点にタレントとして活動。しかし、売れない時期を経験し芸能界を引退する。サラリーマンに転身し、企業のお客さま相談室に配属。2,000件以上のクレーム対応に接し、「クレーム客をお得意様に変える対話術」を確立。現在は、クレームで困っている企業のために全国で講演・コンサルティング活動を実施。圧倒的な経験知と人を元気にするトークがクチコミで拡がり、年間200本の講演に登壇する。

お客様が納得しない場合の対応

お客様の話を聴いて、クレームを言わざるを得なかった背景やお客様の事情、望んでいた姿を分かつとすることが大切で、ある程度受け入れ、出来ることと出来ないことをセツトにして、毅然とした態度でしっかりと伝えていくことが大切です。

クレーム対応時のNGワード

「おっしゃるとおりです」
「いいことです」
「いいことですよ」

同調や賛成の謝罪は、お客様との立場に上下関係を生じさせてしまうので、使用しないことをお勧めします。

怒りのクレームを笑いに変わる極意

「クレーム」は視点を変えて、発想の転換と捉えていただくことで、100%のお客様を笑顔に変えることができなくても、ちよつと笑ってもらえるような新しいサービスが作れるようになります。クレームを言うお客様から逃げたり嫌がったりするのはなく、どうしたら喜んでもらえるのかを考えてみるのが大切です。

クレームを言ったら新しいサービスが提供されたと思つてもらえることが、クレームを笑いに変わる極意につながります。

表紙紹介 男女共同参画についての「あなたからのメッセージ」事業

この事業は、学校教育など教育活動のあらゆる場面で男女共同参画を推進する事業として、平成18年より実施しています。

今年度は、「学校、家庭、職場などで性別にかかわらず、わたしたちが活躍する姿」をテーマに、小学生以上のみなさまから685点の応募をいただきました。

詳しくは、市HPをご覧ください。

福島市 あなたからのメッセージ



高校生の部 最優秀賞
福島高等学校1年 根本豊子さん



一般の部 最優秀賞
山内圭介さん

令和2年度 福島市 女性が輝くまちづくり推進事業

Women's Innovation College inふくしま ~HAPPYな働き方・生き方 提案発表~

女性がさらに活躍するために職場環境の改善につなげ、職業生活の充実を図る目的で、14人の受講生が職場の上司等を前に提案発表を行いました。

講師

- ファシリテーター講師
まちづくりファシリテーター 稲村 理紗さん
- アドバイザー講師
機ベンギンエデュケーション代表取締役 横田 智史さん

女性活躍企業の取り組み紹介

- 機ももがある 代表取締役 齋藤 由美子さん
- 機こんの 代表取締役社長 紺野 道昭さん

提案発表 ヨクループ

- ① 始めよう! より輝くためにできること
~勤務形態の多様性と職場環境~
- ② 心と身体がHAPPYな働き方
- ③ 輝ける! 令和の100年ライフプラン

詳しくは、市HPをご覧ください。

福島市 ウィメンズイノベーションカレッジ



受講した方の声

これから挑戦してみたいこと

自分の会社にとどのような制度があるのか、何が必要なのかについて、他の女性社員を巻き込んで考えていきたい。
もっとポジティブに個の主張をしていきたい。

女性が活躍していくために必要なこと

自分のできることは何か、自分はどうしていきたいのかを認識し、考え続けること、そして考えを行動に移すことが必要だと思っています。
女性が優遇され過ぎないように、女性だけではなく、すべての人がいきいきと働くための制度化と、その周知・活用が必要だと思っています。

受講した感想

普段関わりのない他業種の方と交流したり、様々な企業での取り組みを知ることができ、刺激を受けました。
自分を見つめ直す良い機会でした。





コミュニケーションデザイナー 井上 敬一 さん 伝説のホストが教える! 一瞬で人を魅了する コミュニケーション

令和2年9月16日(水)に井上敬一さんをお招きし、人に好かれるコミュニケーションのルールなどについて講話をいただき、また取材をさせていただきました。

人モテして(人に好かれて)得する人生歩みませんか?!

- メリット** ▶ **人が育つ**
人は正しいことを言われて動くのではなく、好きな人に言われるから動く
- ▶ **お客様に選ばれる**
自分を磨き、相手に対して好感度を保つことを選んでいただけるようになる

手法 コミュニケーション

コミュニケーションとは人を認めること
コミュニケーションの目的は人に好かれること

- ルール1 無言のコミュニケーション**
・うなずき・相づち・笑顔
- ルール2 聴くコミュニケーション**
・話を聴いて相手の居場所をつくる
・言葉ではなく、裏側の感情を聴く
・解決するよりも理解に努める
- ルール3 話すコミュニケーション**
・相手が意識しているところをほめる

初対面の方と話す時に意識すること

自分が緊張していると相手も緊張してしまうので、一日の始まりに、今日出会う人全員が友達だと思おうようにしています。そうすることで自然な笑顔になったり、自分の緊張も和らいだりします。
また、相手が緊張している時には自分のダメなところをさらけ出すなど、自分を下に落とすことを意識しています。

相手との距離を詰める方法

相手に興味や関心を持ち、好意を持って質問をすることが大切です。
いろいろな質問をして、相手が一番話したいことを聞き出し、それを承認することで、自分が認められたと思うようになります。相手にできるだけ長い時間話してもらい、相手に安心感を与えることで、居場所をつくってあげることが大切です。

相手から嫌われていくとき

逃げられない状況なら自ら飛び込み、嫌われているなど思いながらも質問したり、うなずいたりしていくことが乗り越える術だと思います。
「自分を見て」ではなく、相手の興味関心に興味を示すことが大切です。

話を盛り上げるためのコツ

ほとんどの人が一人称や三人称の話をしています。一人称の「僕が」「私が」の話は相手は楽しくないし、興味もない。三人称の「あの人は」「あの場所は」「ドラマでは」の話は、心がつながらない。
二人称の「あなたは」の会話をすると、相手自身の話になり当事者意識が持て、話を盛り上げることができます。

好かれるための秘訣

人は自分と同じ意見の人を常に探して安心を求めているので、まずは共通点を見い出すことが大切です。
同じ意見ではなくても、うなずきや笑顔により承認をすることで、相手は自分のことを理解してくれているという本能が働き、共感が得られ、距離が縮まります。



井上 敬一 いのうえ けいいち
株式会社FiBlink 代表取締役

兵庫県尼崎市出身。
立命館大学中退後、ホスト業界に飛び込み1ヶ月目から5年連続ナンバーワンをキープし続ける。当時、関西最高記録となる1日1,600万円の売り上げを達成。
業界の革命児として、PrinceClubShionをはじめとしたシオングループオーナー業を経て、現在は実業家として企業、個人のブランディングやアパレル、サムライスーツなどのプロデュースを手掛ける他、人に好かれるコミュニケーションを伝える研修・講演を展開している。圧倒的な実績に裏付けられたコミュニケーションスキルをわかりやすく説く講演は、多くの企業・団体から支持を受けている。

編集後記

さんかくBookを最後までご覧いただき、ありがとうございます。
この一年は新型コロナウイルス感染症の影響で私たちの生活は一変し、厳しい状況下での開催にも関わらず、講師の方々には快く取材に応じていただき無事に成功することができました。ご協力いただいた皆様に編集委員一同、心より感謝申し上げます。

講師の方々のご厚意により貴重な時間をいただいていた取材を通して、相手を思いやり、相手のことを理解しようとするこの大切さに改めて気付かされました。
新しい生活様式が叫ばれている今、多くの制限がある一方で、いろいろな垣根が無くなることで、相手を尊重することが今まで以上に求められているのではないのでしょうか。

相手を一人の人間として認めることが「男女共生」の基本です。心にゆとりを持ち、お互いを認め合うことが当たり前になれば、今以上に心豊かな世の中になると思います。

編集

さんかくBook編集委員会
【市民編集委員(8名)】

- 小熊 剛 加藤 憲彦
- 佐藤 あけみ 佐藤 雅美
- 清野 篤志 竹中 大
- 西條 正美 宮崎 恵美

※さんかくBookは、市政だより折り込みのほか、各学習センターなど市の窓口に配置しています。また、市ホームページからもご覧いただけます。

今すぐ出来る

話を聞き出すテクニック

▶ 話し掛ける話題の順番

- ㊦ 天気
- ㊦ 気候
- ㊦ 道楽・趣味
- ㊦ 時事ニュース
- ㊦ 恋愛観
- ㊦ 出身地
- ㊦ 旅行
- ㊦ 仕事

ポイント 相手が話したいところを掘り下げる!

▶ 承認の相づち

- | 称賛 | 共感 |
|--------|-------|
| すごい! | おいしい! |
| なるほど! | かわいい! |
| おもしろい! | きれい! |