（平成２６年度）第３回定例研修会報告

研修部長　西脇春治

日時：平成２６年１１月２２日（土）午後１時４５分～４時５０分
会場：三重県総合文化センター　レセプションルーム
題目：元ＡＮＡ客室乗務員チーフパーサーが伝える土地家屋調査士のための
　　コミュニケーション・マナー講座
講師：日本ホスピタリティ・マナー研究所　代表　松澤萬紀先生

今回は一昨年、昨年に引き続き３回目となるコミュニケーション関連研修を実施しました。参加人数はコミュニケーション実践練習を嫌った会員が多かったためか、若干少なく約 50 名でした。特別参加として奈良会から貫渡会長と丸田名誉会長の参加がありました。奈良会としては今後、コミュニケーション研修の実施を検討するための視察とのことでした。

松澤先生は全国の調査士会で研修講師を務められていて、出身県である兵庫会を手始めに、栃木会、東京会、新潟会、山梨会、岐阜会、福井会、長崎会で講演の実績があり今回、三重会は９番目の調査士会です。

松澤先生は企業や大学からの講演依頼が多く、年間登壇回数が 200 回の人気講師です。司会者（私）から紹介をされた松澤先生がマイクを持った瞬間、全ての受講者は笑顔に変わり、松澤先生の人を引付ける力に感心しました。そして受講者の笑顔は最後まで絶えることがありませんでした。

その後、ＡＮＡ客室乗務員時代のエピソードで、言葉の使い方の難しさを象徴する事例を紹介されました。『この飛行機はベトナム○○行き、ＡＮＡ○○便でございます。本日は御搭乗いただきまして誠にありがとうございます。』と言ったところでクレームが付いたとのことで、皆さんどこが悪いと思いますかと質問されました。答えは『本日は』ではなく『本日も』と言うべきだというクレームであったとのことです。その後ＡＮＡのマニュアルは全て『本日は』から『本日も』に書き換えられたとのお話でした。



マッキー先生こと松澤萬紀先生



あなたが理想とする土地家屋調査士の姿は？と問いかけられた

松澤先生のお話の中でも特に印象に残る内容は、身だしなみはきちんとして、夏場の汗臭さ、加齢臭、口臭などの匂い対策をやるべきという内容でした。その他、名刺交換のポイント、電話応対のポイントなども分かり易く教えていただき、大変勉強になる内容でした。

今回の研修のメインイベントとして「依頼者に寄り添わない調査士」をどのように変えたら「依頼者に寄り添う調査士」になるかのお手本を示すため、研修部で寸劇を行いました。松澤先生の研修では、東京会で寸劇を実施されたとのことで、これが受講者にとって一番分かり易いから是非、三重会でも実施をと強く希望されたこともあり、寸劇の実施を決めました。

松澤先生から東京会が実施した寸劇の台本をいただきましたが、関東方言で書かれており、これをそのまま三重会で実施してもリアル感ある寸劇にならないと思いました。そこで大幅な加筆修正を加え、三重バージョンのリアル感ある台本に作り替えました。配役は調査士役を市野副研修部長、依頼人役を西脇で実施しました。



名刺交換のポイントを話す松澤先生



寸劇風景

松澤先生の研修は大変楽しく、あっという間に３時間が過ぎて終了となりました。

研修が終わってから数日後に受講者から聞いた話によると、「汗かきなので夏場には着替えを用意するようにする」とか、「さっぱりとした作業着を着るようになった」、「身だしなみに注意するようになった」、「言葉使いに気を使うようになった」、「口下手だけど説明方法を上手に考えたい」などの声が聞かれました。

今回の研修会に参加された方は、受講後にかなりの意識改革が行われたものと思われます。有意義な研修でありました。