

海晴機械株式会社

【会社概要】 各種機械開発設計、製作、据え付け ほか

訓練受講のきっかけ（経緯）

当社では、多品種少量の受注生産が多く、顧客の製品に対する多様な要望に応えるためには部門間の理解や連携が求められます。従業員増員により各部門間のコミュニケーションや目的共有に課題を感じ、よりよい業務連携を目指したいと考えていたところ、ポリテクセンターから案内があり、受講を決めました。

【訓練ニーズ】

- 「報・連・相」の重要性、各部署の立場・役割を考察し理解を深め、円滑なコミュニケーションを図りたい。
- 指導者側の言い方「叱る(注意・指導)」や指導を受ける若手の受取り方(なぜ叱られているのか)で世代認識に気づいてもらい、理解改善を図りたい。

訓練の実施状況

訓練の概要

○令和6年1～2月に3時間×2日（計6時間）コースを受講者を替えて2回実施。様々な部署、階層の（業務改善チーム）14名が受講。

<主な内容>

- お客様満足(CS)のポイント
 - ・立場を変えて考える自分たちの役割
 - ・CSは「どうすればお客様に喜んでもらえるか？」が出发点
 - ・お客様の事前期待とは お客様の声を聞く～現場はCS改善の宝庫
 - コミュニケーションのポイント
 - ・良いコミュニケーションを取るための心構え、ポイント
 - ・円滑なコミュニケーションを実現するために
 - チームワーク発揮のためのコミュニケーションスキル
 - ・チームワーク発揮のためのコミュニケーションとは
 - ・情報共有と情報の意味付け ・上司との接し方
 - 部下・後輩育成のための指導・コミュニケーション
 - ・仕事の教え方・指示の出し方
 - ・報告・相談の受け方 ・叱る（注意・指導）への理解
- ※各項目ごとに演習（個人・グループ）を実施



受講者の皆様

受講した感想

【受講者の声】

- ・相手を注意する際、ただ決定をストレートに伝えるのではなく、相手の意見・考えを聞いてから課題を解決していくという考えで視野が広がった。
- ・対人対応を理論立って考えることができた。
- ・課題の原因を理解して話せる事を身につけた。
- ・なんとなくやっていたことが言語化でき、部下への気遣いの仕方や指導・コミュニケーションの取り方が学べた。
- ・これまでの会話を振り返り、徐々に改善していけたらと感じた。

【事業主の声】

コミュニケーションスキル向上によるチームワーク発揮を図るため本コース受講を決めました。今回に限らず、訓練の事前打合せから実施後のフォローまで丁寧に対応して頂いているので助かっている。訓練の内容も打合せにより、より当事業所の実態に沿って実施してくれているので、受講者の当事者意識が高い状態で効果的な内容となっている。今後とも継続して本訓練を活用させて頂きたい。