

2013 年夏

コンタクトアワードピープル部門

最優秀賞受賞者インタビュー【EQトレーニング参加者編】

ノバルティス ファーマ株式会社
メディカル・サイエンティフィックアフェアーズ本部
メディカル情報・コミュニケーション部 中野真希 様、金子直子 様、東海林尚 様
インタビュアー：有限会社アイズプラス EQトレーナー 池照佳代

2013年9月12日 コンタクトセンターアワード最終審査発表会が実施され、初参加したノバルティス ファーマ株式会社メディカル・サイエンティフィックアフェアーズ本部 メディカル情報・コミュニケーション部（コミュニケーションセンター）が最優秀ピープル部門賞を受賞しました。今回は、EQトレーニングを実務の第一線で活かす同部門の中野様、金子様、東海林様にお話をうかがいました。

EQ 開発による自分たちの成長・楽しさを伝えたい

池照 この度は、コンタクトアワードセンター最優秀賞【ピープル部門】受賞、おめでとうございます。

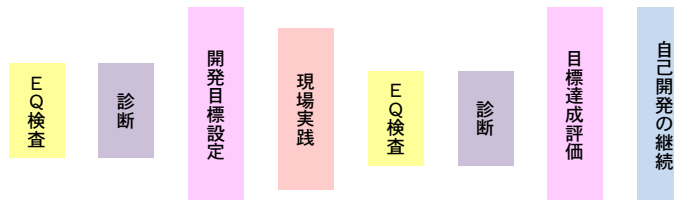
中野 ありがとうございます。発表担当のお話をいただいたときは、大役に不安とプレッシャーを感じていましたが、色々な方々のサポートのおかげで、発表当日は気持ちを切り替えることができました。「私たちの取り組みを違う業界の方にも紹介できる嬉しい機会なのだ!」「今回の発表で私たちの思いを伝えたい!」という思いで望んだところ、プレゼンがぐっと良くなったと感じています。

金子 準備は大変でしたが、自分たちの所属する部の取り組みを再確認する良い機会でした。どのように発表するか常に中野さんと二人で相談しながら進めました。様々な施策を「やらされている」のではなく、「楽しんで」やっていることが伝わるように発表したいと考えていました。また、「2人で取り組んだ」ということをみなさんに感じてほしかったので、プレゼンは2人の掛け合いで進行することにしました。具体的な準備としては台本を読み合わせながらそれぞれのスライドで伝えたいことを確認し合い、ポイントの部



EQプロジェクトの流れ

約6ヶ月



EQトレーニング参加者のアンケート結果

- 周囲が発する言葉や行動にこまめに反応することを、より意識するようになりました。
- 出来るだけ、自分の気持ちを言葉で伝えようとするようになった。
- 「こうなりたい」と理想や目標を持つことは、これまででも常に行っていましたが、その達成のために日常の些細な行動の変化をチャレンジすることは一人では思いつかなかったと思います。



EQトレーニングを終えて、互いの開発を支援し合ったメンバーと一緒に。

分では話し手を変えることで聴衆を飽きさせないようにしました。



池照 「圧倒的・感動コミュニケーションセンター」確立の中で、EQは重要な位置づけを占めていると伺っています。実際にEQ開発に入られて、個人として変化があったところがありましたか？

東海林 私は、自分が周囲の人の気持ちを理解する能力が高いと思っていましたが、EQ 検査のスコア評価はその反対でした。理由を考えてみたら、私は電話対応業務において、お客様の声を理解した「つもり」で回答したり、お客様の話を最後まで聴かずに回答することがあることに気がきました。そこで、電話対応の際には「間」を大切に、「お客様が一番聞きたいこと」を十分に理解した上で回答することを心がけるようにしました。その結果、電話対応後にお客様から感謝のお言葉をいただく機会が面白いくらいに増えました。お客様に感謝の気持ちをいただけることはとても嬉しく、今ではお客様の疑問を解決す

べく、話の最後には「他にご不明な点はございますか？」などの言葉を自然と発することができるようになりました。

中野 私は、「精神安定性」「共感的理解」の開発に取り組みました。感情の変化が実際の行動に与える影響について理解し、もっと親身な電話対応ができるようになりたいと考えたからです。感情が変化することそのものを変えることはできませんが、自分の感情の変化を客観的に見つめて、「行動に影響しないようにしよう」と思えるかどうかは、自分次第だということを感じました。今回の取り組みにより、一つ一つのお問い合わせに真摯に向き合い、顧客の話をしっかりと聴くことができるようになってきました。

具体的な行動の仕方をコーチングしてくれるので、業務に活かしやすい

池照 EQ開発を通して、組織として変化があったところはどんなところですか？

中野 当初、開発目標は抽象的にしか捉えることができずでしたが、具体的にどんな行動をすれば目標を達成できるのかをコーチングしてくれるので、実際に一つひとつの行動を起こしていく度に、自分自身が目標に近づいていることを肌で感じることができました。とても楽しかったです。「相手の話を最後まで聞く」「間をとる」といった些細な行動の変化がお客様の反応に大きな変化をもたらすことを、実体験をもって理解することができました。仕事においてだけでなく、プライベートにおいても役に立つことだと思います。

東海林 自分一人だけでなく周囲のサポートがあるからこそ、EQの開発は持続的に進んでいく



のだと思います。企業や団体であれば、組織全体でEQに対する意識を高めていくことが大切ですし、個人であればその方の成長をサポートする方の存在が大切だと思います。

池照 最後に、EQ開発に限らず、今後挑戦してみたいこと、達成してみたいことはありますか？

東海林 「お客様が一番聞きたいこと」を十分に理解した上で回答する、という行動の質を、多くのお客様を相手にしても維持できるようにしたいと思っています。EQ 開発以外のところで言うと、私はランニングが趣味で、フルマラソンで4時間を切ることを目標にしています。EQ とマラソンで心身ともに鍛えることができればと思います。

EQ 研修/開発/コーチングのお問い合わせは
(有) アイズプラス <http://www.isplus.co.jp/>
e-mail: 111@isplus.co.jp Tel: 03-4540-1188
※このニュースレターの内容・写真等の無断転載はご遠慮願います。