



お客様に深く傾倒していくスキル向上を目指して 「わもん研修」実施

来店型保険相談ショップ 保険相談サロンF.L.P を運営いたします株式会社F.L.P(代表取締役：小林尚哉 本社：東京都世田谷区)では、お客様の本当の想いに深く耳を傾け、核心に触れるところまでお客様を探究する技術を向上させるための研修「わもん研修」を社員教育の一環として取り入れています。

6月8日(水)は、各店舗所属のMIプランナー約20名を対象に実施されました。今後もF.L.Pではわもん研修を通じて、より深くお客様に傾倒し、良いご提案ができますよう努めて参ります。

●参加MIプランナーより●

言葉や文字ではなく、「音」として伝わってくる真の声があることを実感できた研修でした。「人の話を音階や音種で聞く」相手から発せられる「音」から不安、迷い、喜びを知り、それに共鳴する偽りのない「音」を発するというのは、親子間、夫婦間、友人間など、大切な相手との間では意識せずとも常に行われているコミュニケーションです。お客様との間でこれを行っていくことが私達の仕事であることをしっかりと意識して、お客様へ声をおかけする時や、店舗でのチームワークに活かしていきたいと思っています。

●参加MIプランナーより●

2回目のわもん研修で、今回はとても楽しく参加できました。話すつもりが全くなかったものも、知らないうちに口から出てしまう空気でした。

相手の少しの動きや、言葉の変化を感じ取ることができるようになるには、もっと心を無にしなければいけないんだろうと思いました。心で思いを受け止めて、相手の声なき声を聞く。それができれば、自分の中の声なき声が聞こえ、自分自身の心を整えることができる。難しいですが、習得できればこれからの自分の人生にいろんな変化が起こるような気がします。

『心から相手を想う』この気持ちを大切に今後もお客様と向き合っていきます。

▼「やぶちゃん」こと藪原講師



▼今回の参加メンバー

