



2014年11月10日

会員卓話 『私の業界』

今村 道子 会員

今日は卓話の機会を頂きまして、ありがとうございます。せっかくなので今年お陰様で10周年を迎えました(株)Tree of Gemsのことをお話します。

弊社は2004年に創業しました。もともと客室乗務員から航空会社系の研修会社に移り、講師として活動をしておりましたが、働き方を変えたいと思うようになり、思い切ったの独立でした。

業務内容は社員研修、コーチング、ミステリーショッピングです。一見バラバラのように見えますが、実はしっかりとつながっています。まず、ミステリーショッピング(覆面調査)で現場の現状を知り、強みや改善点が見えてきたところで研修を行い、課題解決に向かう皆様をコーチングでフォローし、再度ミステリーショッピングで成長度合いを確認し、次のサイクルへ、という具合です。

特に客観評価が得られるミステリーショッピングは昨今注目されている手法です。調査

に行く人はその組織がターゲットにしたいと考えている属性の方々に行きたくないので、組織が伝えたいことが伝えたい相手に明確に伝わっているかの調査ができるわけです。

1年に一回行う程度では「たまたま」ということになってしまいますが、頻度を上げて効果的にフィードバックを受けて行くことで現場も何をどうすれば良いのかが理解でき、動きやすくなります。また、組織内では互いに言いにくいことも、客観評価として事実を受け止める方法なら、心情的にも受け止めやすいです。

「おもてなし」の概念が世界的にクローズアップされている今、弊社もさらに世の中の役に立つべく、3本柱に磨きをかけていきたいと考えています。

今後ともよろしく願いいたします。

