

企業紹介

「接遇」とは、人の心に処する力



株式会社 マナーズ

代表取締役 山田 節子
〒950-2001 新潟市西区浦山1-1-10
リバーサイド青山402
TEL 025-211-4457 FAX 025-211-4458
http://yamadasetsuko.com

業 種：人材育成コンサルタント
セミナー・研修内容：
管理職研修、新入社員研修、営業マン研修、販売士養成研修、販売員接客研修、女性リーダー研修、ビジネスマナー研修、コミュニケーション研修、人間関係セミナー、各種講演

企業向けに接遇研修、階層別研修などを行う㈱マナーズ。人材育成コンサルタントとして活躍する山田社長は、研修を通じて、主体的に動ける人材への育成を支援する。また、新潟県内で先駆けて「メンタリング」手法を導入した研修などを行い、社員が生き生きと働ける環境づくりを進めている。

新潟県内を中心に接遇研修や階層別研修を実施

同社は、人材育成コンサルタントとして10年以上のキャリアを持つ山田社長が独立し、平成25年1月に設立した会社。新潟県内を中心に接遇研修や階層別研修などを行い、企業の人材育成を支援している。

企業内研修では、事前に経営者と面談し、経営者の意向や経営理念を把握した上で、その企業に適したオリジナルプログラムを作成。熱のこもった研修で受講生のやる気を引き出す。一方、事務所内にあるセミナールームでは、若年者向けのキャリアカウンセリングやスキルアップセミナーを開催し、就労支援にも力を入れている。



▲人材育成コンサルタントとして10年以上のキャリアを持つ山田社長

感性を拓き、目の前にいる人に正対する

これまで50社以上の企業研修に携わってきた山田社長だが、特に「接遇研修」には定評がある。そこには、「『接遇』とは、人の心に処する力であり、感性を拓き、目の前にいる人に正対することでしか磨かれない世界」という山田社長流の定義がある。だからこそ、研修を通じて、マニュアルではなく、接遇マインド→接遇マナー・スキル→接遇アクションの3段階で意識改革を図り、お客さまのみならず、職場の上司や部下など、目の前にいる人に対して相手の立場で考え、主体的に動ける人材へと成長を促す。



▲熱のこもった研修で、受講生のやる気を引き出す

「メンタリング」マネジメントで組織を活性化

一方、組織の活性化を図る手法として、山田社長は「メンタリング」の導入を提案している。メンタリングとは、サポートが必要な新人・若手社員を先輩・上司が側面から支援して、やる気を高め、向上心を育てる制度で、コーチングやカウンセリングなどの手法を成長段階に応じて適切に活用する。現在、同社では、管理職研修内でメンタリングによるマネジメントを指導するとともに、メンタリングの理論・姿勢・スキルを体系的に学び、実践力を鍛える公開講座も開催している。



▲開放的な雰囲気のセミナールームでは、様々な公開講座を開催している

また、女性を対象に接遇力とマーケティングをともに学べる「女性のための営業力大学」などの講座も今年度から開催しており、様々な研修を通じて、社員が生き生きと働ける環境づくりを進めている。