

九州・山口で活躍する  
インストラクターのための  
「第 6 回 情報交流セミナー」

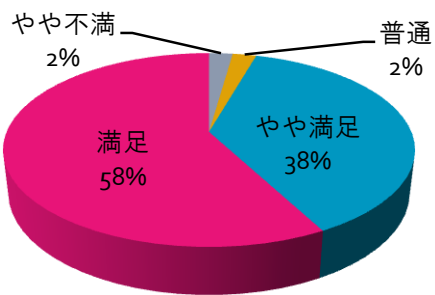
---

アンケート集計

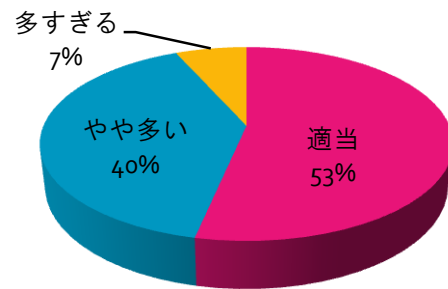
2010年11月6日

## セミナー全体についてお聞かせ下さい

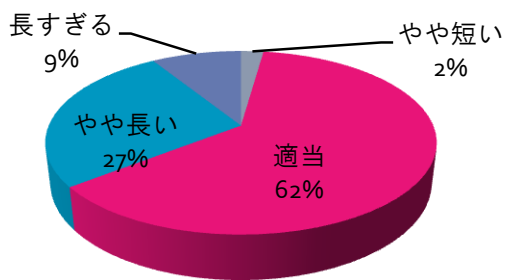
### セミナーに対する満足度



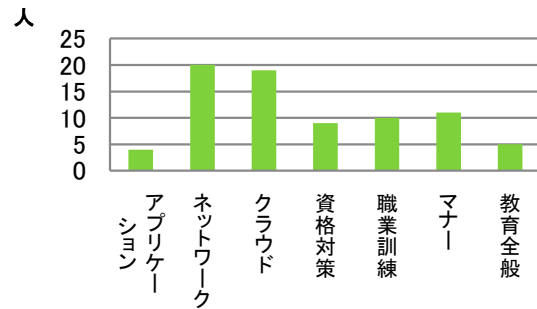
### セミナーに対する内容



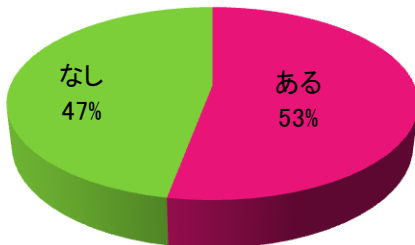
### セミナーに対する時間



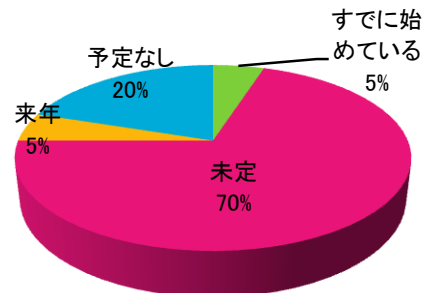
### 今後取り上げてほしいテーマ



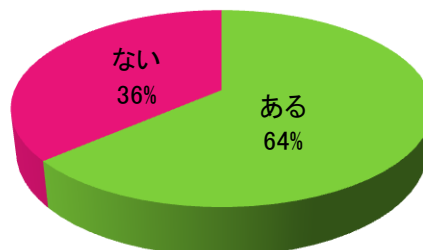
### ITパスポートの 需要はありますか？



### MOS2010のセミナーはいつ開始しますか



### VBAのニーズはありますか



## それぞれのセミナーについてのコメント

### (1)顧客満足セミナー

#### 気づいた点

CSとは「自分以外の方々」という事は目からうろこでした。

自分が本当にCSのことを考えてしていたのかと思わせられました。

高原先生の表情・声・声のトーン・立居振舞等内容だけでなく全て学ぶことが多かったです。

当社もCSを掲げています。口先ばかりの理念にならないよう気をつけます。

#### 明日から実践しようと思うことは何ですか？

高原先生のように受講生を引き込む講習を心がけたいと思いました。

まず知識を高めていく。ネットワークを広げていく。コミュニケーション能力を高めていく。

お客様を大切に、満足してもらうために自分のマナーを正す。

Delightを感じて頂ける様に行動をして頂ける様に人としてのサービスを提供に参ります。

顧客の定義を「自分以外のすべて」に変える。



### (2)IT パスポートセミナー

#### IT パスポートの講師になるとしたら何が課題ですか？

IT 系以外での知識を習得する計画を作らないといけないと思います。

IT パスポートに受かりたい。教える立場としてはかなりのノウハウが必要。

現在担当していますが、なかなか合格率を上げることができずに悩んでいます。(特に学生)

受講生を確実に合格させる技術を身につけたいです。

幅広い知識とそれを自分の言葉にして伝えることができる能力。

弊社の担当者のレベルUPをしなくては感じております。

IT パスポート、とはどのような資格か企業様からの質問が増えております。

IT パスポートの講師を証明する方法



### (3)情報収集セミナー

#### 明日から実践できることを1点あげてください。

一次情報のみが判断材料になることを再度認識。

情報収集によりコミュニケーション能力を高める。

自分に必要な情報を見極める力を身に付けたい。

二次情報は全ての内容を信用しない様にしています。

アンテナを立てて引き出しの中を充実・整理します。

情報を収集することだけでなく、「揉む」ことを忘れない。

フラットな視点で雑誌を読む。

問題意識を持つ。

やっつけで仕事をしない。



#### (4)MOS2010・VBAセミナー

##### MOS2010のセミナーはいつ開始しますか

講座はすでに開始していますが、集客がありません

すぐにでも始めたい

##### MOS2010の試験開始後実施予定

職業訓練で2010を使用していますので、試験が開始され、テキストが出版された時点で開始したいと思っています

##### VBAのニーズはありますか

Excel VBAのニーズが多くなり、Access VBAも最近問い合わせが多くなりました。

VBAのニーズは現在ないが、自分自身で活用している部分がある

まず自分が勉強したい

VBAの価値を説明(認知)するのが大変



#### あなたにとって顧客満足で最も大切にしていることは何ですか？

インストラクターとして受講者の方々のスキルアップはもちろんですが、パソコンを楽しく学べて、一生続けていきたいと思っていただくこと。

お客様に最大のサービスをし、満足して頂けるよう常に心からの笑顔で平等に対応できるよう心がけ、お客様や仲間を大切にすること。

お客様のニーズや問題点を引きだす→解決のお手伝いをする。

かゆいところに手が届く様に

期待されているハードルより下まわらないこと。

受講者の方の目的。

笑顔をあいさつは特に大切にしています。また、一人一人全員に声かけをしてコミュニケーションをとるようにしています。

顧客の要望を察知する感受性。

多くの時間を過ごす場所を整備する。

質問された内容に関連した情報も補足してあげる。



#### 今回のセミナー全体に関するご意見・ご感想をお聞かせください

CSはファシリテーションと同じですので、ずっと考えていきたいものです。

顧客満足は内容もですが、高原先生のテンポあるプレゼンも参考になりました。

ありがとうございました。

先取りした内容でとてもよかったです。来年も楽しみにしています。

これからの動向の情報収集に役立ちました。

IT パスポート講師の話は非常に興味がありました。受講を検討したいと思います。

日々の業務に追われて、Input を行う事がなかったので、大変良い機会でした。自分のことを見直します。

充実した時間をすごさせていただきました。ありがとうございました。今後も積極的に参加させていただきたいです。明日からも頑張ろうという力が出来ました！！

