

# リードするという人材教育

ドコモショップ元全国研修統括責任者  
折戸 裕子



- 1974年 生まれ 横浜市出身  
1999年 中央大学法学部卒業 住友生命保険相互会社 入社  
法人営業として全国税理士共栄会から銀賞（全国2位）。  
VIP大型統合保障の取扱い成果褒賞を受賞  
2005年 株式会社NTTドコモ サービスオペレーション部門勤務  
プロジェクトリーダーとして所属組織の応対制度、運営体制、人員育成指導の基礎を築き、事業部内の新人社員教育、指導ガイドライン管理に従事。その後、全社員向け複数業務対応研修プログラムの展開を統括指揮。各組織間OJT研修の基盤を築く。  
2009年 株式会社ドコモCS入社後、研修実施部門実務統括指揮者として全国を取り纏める。  
「お客さまを導く」というコンセプトの基、ドコモショップスタッフ育成教育プログラムを抜本から改革改善。ドコモショップにおける指導体制の組織再構築を実現し、お客様満足度調査「NO1」を奪還することに寄与。累計52,000人がプロデュースしたテキストで学び、延べ2,800名を直接指導。業務改善賞、社長褒賞を受賞。また、中央責任者として、全国の研修講師を統括しつつ、指導、育成を兼任しインストラクターの育成指導体系を構築。ドコモ応対コンテストではテクノ部門のシナリオを設計し、演者の育成対応に携わる。  
2013年 株式会社カレントリンクス (currentlinks, Inc.) 設立 代表取締役  
数々の人材教育経験から、リーダーシップの重要性に着目。「リーダーシップは最強のコミュニケーションツール」として世の中一般的に広がることを願い、著書の出版、専門家Webガイドへのコラム執筆、メディア、ラジオ出演、講演等でその可能性を謳っている。



## 講演内容

### 『ドコモが実践するホスピタリティ ～形がない通信だからこそ、親身な対応を～』

通信は使えて当たり前。不自由になった時「要望を満たすこと」は重要ですが、ただ直すだけではお客様は満足しません。お客様の立場に立って考え、不安・不満から「気持ちの回復」が出来るのは、対応をしたその人だけです。自分にできることを惜しみなく発揮することで「わかってもらえた」「この人でよかった」と感じていただけられることをドコモショップのスタッフは目指しています。お客様に寄り添う気持ちと、お客様を導く人材の教育について、スタッフを育成した経験に基づいてお伝えします。

### 『ドコモで学んだイマドキ社員との付き合い方 ～イマドキ社員を知り、活かす～』

実力や経験は申し分ないのに、上の立場になりたがらないイマドキ社員。意識が高い人とそうでない人がいるのはなぜでしょうか。実は、ちゃんとした『理由』があるのです。どんなにぶつけても彼ら彼女らに届かず、今までのやり方が通用しないのは、その理由が分からないままに動いているから。イマドキ社員が何を考えているか理解できない、なぜ言うとおりにしてくれないか困っている、と悩む方が目からウロコのマネジメント術について、ショップスタッフやドコモ社員、延べ2,800名以上を直接指導した経験から、若手社員と向き合うためのメソッドをお伝えします。

### 『リーダーが結果を出すためのマインドセット ～頭の中のリーダー像を捨てる～』

### 『ドコモショップで実践している人材マネジメントの仕組み ～一人ひとりの個性を活かす～』

### 『コミュニケーションがチーム力を高める ～メンバーを動かす原点とは～』

## 実績

株式会社NTTドコモ ドコモ法人営業部 / 株式会社ドコモCS北海道、新潟、長野、栃木、茨城等支店 / 横浜市行政 / 女性起業家支援会社 / U25起業家支援事業団体 / 技術系人材派遣会社 / 技術系アウトソーシング請負企業 / その他経営者層コンサルティングなど他多数  
<その他>  
朝日新聞社がおススメする専門家Webガイド専門プロ  
『Yahoo!知恵袋』登録有識者

## 書籍情報



株式会社シーレイズ Tel: 03-6412-8297 Mail: info@c-rays.co.jp

～あなたの人生に“キッカケ”を。プロフェッショナルの声を届けます～