

# 導入していただいたお客様の声



ザ・プリンスパークタワー東京  
東京プリンスホテル  
総支配人

## 武井 久昌様

部門を超えての協力によって利益の拡大が見込める。また新たなスタートを切るために部門長クラスの結束、チームとしての団結が必要だと考えた総支配人の強い思いでチームビルディングが導入されました。「体験」と「対話」によるチームビルディングを実施した理由を総支配人の武井様に伺いました。

## 組織の問題点

部門を越えての異動が少ないため、部門内では上下左右のつながりが強い一方で、部門を越えてのコミュニケーションが不足しがちでした。

## 発想の転換

チームビルディングジャパンのプログラムを導入することで、従業員の問題への意識が変化していました。ボールをメンバー全員にパスして行く早さを競う課題では、自分たちの立てた高い目標に向けて、チーム内で話し合い、試行錯誤を繰り返して行きました。これによって始めには思いつかなかったアイデアを思いつき、最初は想像もできなかったほどの高い目標を軽く達成することができ、自分たちが思い込んでいた以上の成果を挙げることを体験しました。

その体験を従業員が日常業務で活かされていると感じたのは、ある予算会議でのメンバーの発言からでした。研修前の会議では目標を示しても、「それは無理ですよ。」とどこかしらから不満の声が上がっていました。しかしその会議では、メンバーの中から「あの時の研修を思い出してみよう。何か発想の転換をすれば、どうにかならんじゃないの。」と前向きな意見が自然と出るようになっていました。

チームビルディングジャパンの研修を通じて、既成概念を捨てて新たな視点から見るができるようになったと確信しています。

## ファシリテーターから

当社の研修プログラムでは、進行役のファシリテーターがアクティビティ（体験課題）の難しさを調整することで、簡単に成功してし続けることも、連続して失敗し続けてしまうことも防ぎ、目標を達成したときの喜びを味わうことができるようにしています。

人が夢中になる4つの条件があります。

- 何を成すのか、ゴールが明確である
- 自分の能力より高すぎず低すぎず、能力の少し上の難易度である。
- 今うまくいっているのかどうか、その場で判断できるフィードバックや基準がある。
- ゴールへ向かって自分で考え、コントロールすることができる。

ファシリテーターは参加者がこの条件を満たす状態にいられるように常にサポートをしています。

チームビルディングジャパン  
代表取締役/ファシリテーター 河村甚

## 利益へ

チームビルディングジャパンの研修によって、部門間の壁がなくなりました。ホテルとして、チームの結束力が上がったことが、売り上げに結びついたと考えています。

私たちのホテルは部門を越えての異動が少ないため、部門内では上下左右のつながりが強い一方で、部門を越えてのコミュニケーションが不足しがちでした。

お客様にすれば、宴会も宿泊もレストランもすべてまとめて「ひとつのホテル」です。しかしホテル内部に部門ごとの高い壁があることで、例えば、宿泊部門のお客様から宴会の申し込みがあっても、宴会部門と意思疎通が図れず、お客様の要望に十分にこたえることができず、別の部門のお客様からの依頼を受ける機会を失っていました。

チームビルディングジャパンの研修によって、各部門間の壁が低くなり、別部門のお客様の要望も即座に対応することができるようになりました。

そして“I (私)”ではなく“**We (私たち)**”というチームとして接客できるようになり、ホテル全体への顧客満足度も上がり、結果、下降気味にあるホテル業界の中で、当社は先月の稼働率が過去最高を記録しました。

## ファシリテーターから

当社の研修では、その研修で初めて顔を合わせた社員同士であっても、プログラムを通じて、目的を共有した“仲間”へと人間関係を構築することが可能です。手や足をつないで力を合わせ、肌を触れ合いながらアクティビティをすることで、研修終了時には座学の研修では築くことのできない、業務に必要な「カジュアルなコミュニケーション」を取れるようになっていきます。ベテランのファシリテーターが様子を見ながら、心理的に入りやすいアクティビティ（体験課題）から徐々に行うことで、抵抗なく相手を受け入れる状態になっています。

代表取締役/ファシリテーター 河村甚

## お問合せ先



Team Building Japan

チームビルディング

検索

株式会社チームビルディングジャパン

〒101-0062 東京都千代田区神田駿河台2-11-16 さいかち坂ビル403

■電話番号 03-5577-3938

■URL <http://www.teambuildingjapan.com/>

■E-Mail [tbj@teambuildingjapan.com](mailto:tbj@teambuildingjapan.com)