

Service Professional Coach

湯佐 弘子 です



- ★お客様のしあわせだけでなく、働く人のしあわせを追求します。
- ★心理学、人間行動学の観点からサービスを科学的に伝えると同時に、日本人が昔から大切にしてきた原点を伝えます。
- ★マナーとして正しいかどうかも大切ですが、相手と心が通い合うかどうかを優先します。

多くの経営者、管理職者の希望

**スタッフを
いきいきと自発的に
働いてくれるよう育てたい**

そこで私は教育に
ペップトークを
とり入れることをお勧めします

それはなぜか？



受講後に期待できる姿

働く喜びを実感し、どんな時にも自分と
仲間を励ませる言葉の使い手になります



今日も最幸の
一日になりそうだ

ペップトークとは

**アメリカのプロスポーツの世界で生まれた
短く、分かりやすく、肯定的な
モチベーションを引き出す
言葉がけのことです**



社員教育の現状 その1

厳しくて当たり前
みんなそうされたきたんだ



A photograph showing a woman with dark hair and bangs, wearing a grey cardigan over a striped shirt, looking down with a slightly sad or shy expression. A man in a white shirt is partially visible on the right, looking at her and gesturing with his hand. The background is a simple indoor setting with a light-colored wall and a metal railing.

叱咤激励のつもりで
けなしている

そんなことも
できないのか

つい感情的になり
行動・結果を否定する言葉を...

何をやっても
ダメだな！

反骨精神を呼び起こすつもりで
存在を否定する言葉を...

お前のかわりは
いくらでも
いる。





言い訳を
するな！

言い方が怖い

社員教育の現状 その2

今の若者は、叱るとすぐ辞めるから叱れない。指導のしかたが分からない。



ペップトークの手法で
相手に的確に
行動を促す伝え方がわかる



元気、活気、勇気を
与えることが出来る



上司と部下の パートナーシップが築ける



職場がポジティブな場になる



ペップトークの特長

簡単でありながら
心理学、脳科学、思いやり、
人生で大切なことが集約されています
最短90分で学べます



ペップトークを
サービス、ビジネス、医療、介護の
人財育成にとり入れることで
人は今よりずっとしあわせに働けます
だから私は、お勧めします

よくある質問

Q やたらと元気なイメージ…
私にはついていけないのでは？

A 安心してください。
静かに語るのもペップトークです。
働くシーンを想定して学びます。



よくある質問

Q ペップトークって、気合を入れることですか？

A ここぞという時、背中のひと押しになる言葉を！
困難な状況の時、気持ちに寄り添う言葉を！
緊張や不安に苛まれている時、安心させる言葉を！
それがペップトークです。



笑いは 教育の敵ではない

ウォルト・ディズニー



楽しい、おもしろい、
ワクワクするというプラスの
感情とセットで学習することで
学びはより深く吸収され
記憶は長期化します。

人間を研究しよう

人の心理と脳のはたらきを知り、
お客様、ともに働く仲間、
自分自身と より上手に
コミュニケーションがとれるようになります。



例 ディズニーリゾートのキャストは、
なぜいきいき働けるのかが分かります



ショーを体験するような 楽しく、すぐに実践できる学びを ぜひ一度ご体験ください



このテーマで開催して下さった企業、病院

休暇村協会様

つま恋リゾート彩の郷様

ルスツリゾートホテル様

鳥羽水族館様

ポーラ化成工業株式会社様

(4回 全職員・リーダー・新入社員)

イオンモール沖縄ライカム様

株式会社パティネレジャー様

株式会社ベラヴィータ様

株式会社ヤオコー様

アイラッシュビューティジャパン様

株式会社K's Factory様

公立森町病院様(2回)

株式会社ラウンドワン様

蕨市介護保険事業者連絡会様(2回)

社会福祉法人大成会様

関越病院様(埼玉県)

花草会様(愛知県デイケアサービス)

佐藤税務会計事務所様(山形県)

竹田綜合病院様(福島県)

所沢明生病院様

株式会社渥美フーズ様

株式会社文化様

休暇村協会様(3回 全管理職・役員)

松戸市立病院様(2回)

豊橋市民病院様(6回 全職員・指導者)

群馬県立心臓血管センター様

イオンモール春日部様

国立下志津病院様

川崎市立川崎病院様(2回)

山梨市民病院様