



フィードバックの効果と手法



<研修のポイント>

- フィードバックの目的と効果
- フィードバックに活用する指導技法
- フィードバックの進め方

フィードバックとは

ある行動についての客観的な事実を
行動している本人にありのまま伝えること

フィードバックの目的

1. 気づきを促し、行動の改善を図る
2. モチベーションの維持向上を図る



フィードバックの効果

1. コミュニケーターへのスキル向上
2. 品質・生産性の向上
3. 顧客満足度の向上



フィードバックは
センター全体の価値を高めるためにも必要

フィードバックの指導技法

技法	ティーチング	コーチング
方法	指導者が <u>問題点を伝え</u> 、 <u>的確にアドバイス</u> することで、知識・スキルの向上を図る方法	抽出された問題点に対する改善策について、 <u>対象者とともに見出す</u> 方法
メリット	<ul style="list-style-type: none">・内容を理解させやすい・内容がブレない・方法や価値観を統一できる	<ul style="list-style-type: none">・積極的な姿勢を引き出せる・人間関係を構築できる・不満や不安を解消する
注意点	<ul style="list-style-type: none">・指導者の知識以上のことが伝わりにくい・モチベーションが上がりづらい	<ul style="list-style-type: none">・指導者が答えを持つ必要あり・時間がかかる・結果に個人差が生まれる