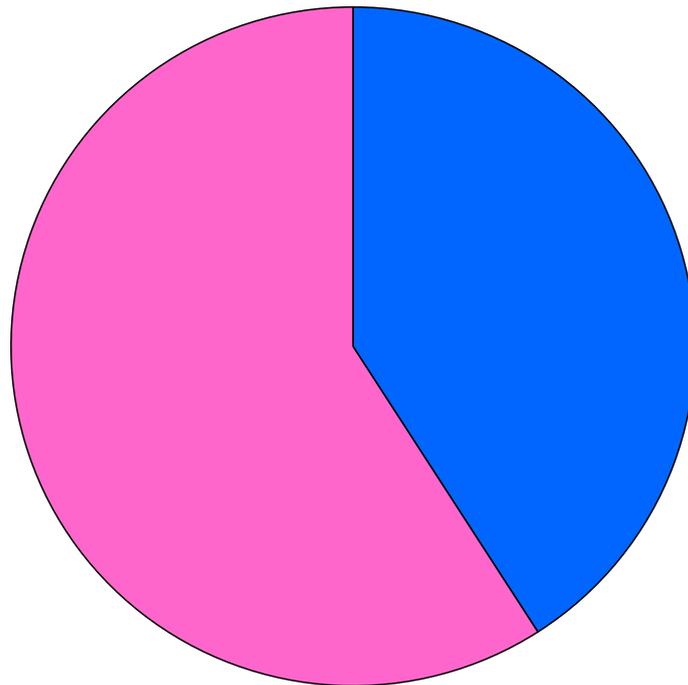


【ライブ配信】第50回エキスパート・スタジオ航空業界  
コミュニケーター職谷口優花さん（ANAテレマート株式会社  
社長崎支店国際グループスーパーバイザー）  
属性回答集計

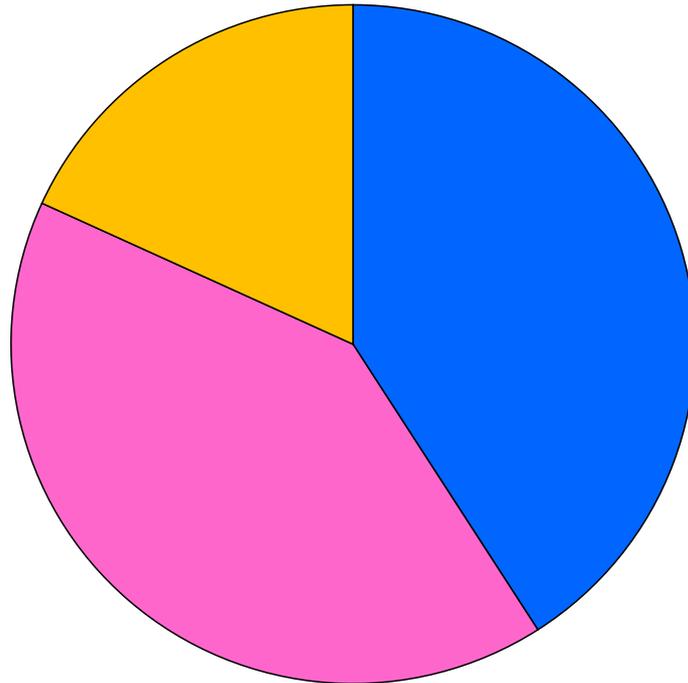
## 【属性】性別

No	回答	人数	%
1	男性	9	41
2	女性	13	59
	合計	22	



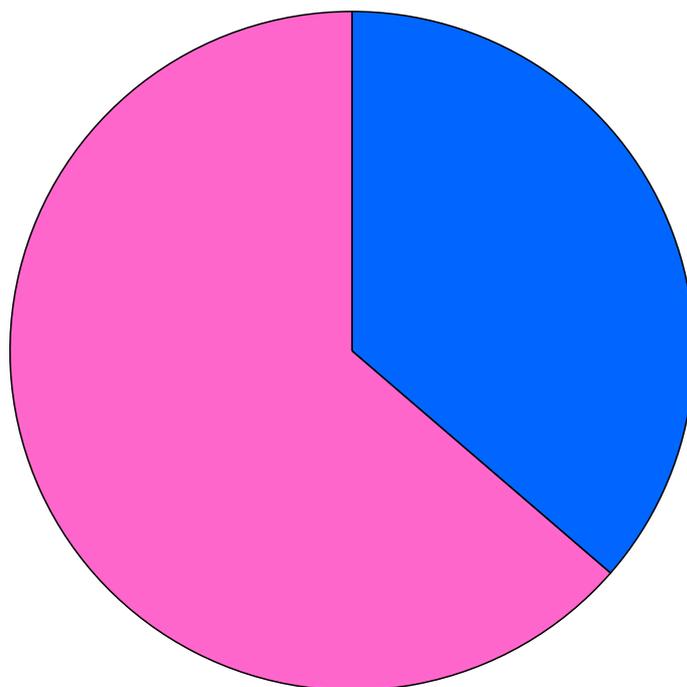
【属性】年代

No	回答	人数	%
1	アソシエイト（～34歳）	9	41
2	リーダー（35～59歳）	9	41
3	シニア（60歳～）	4	18
合計		22	



【属性】 どちらの会場で参加されていますか。

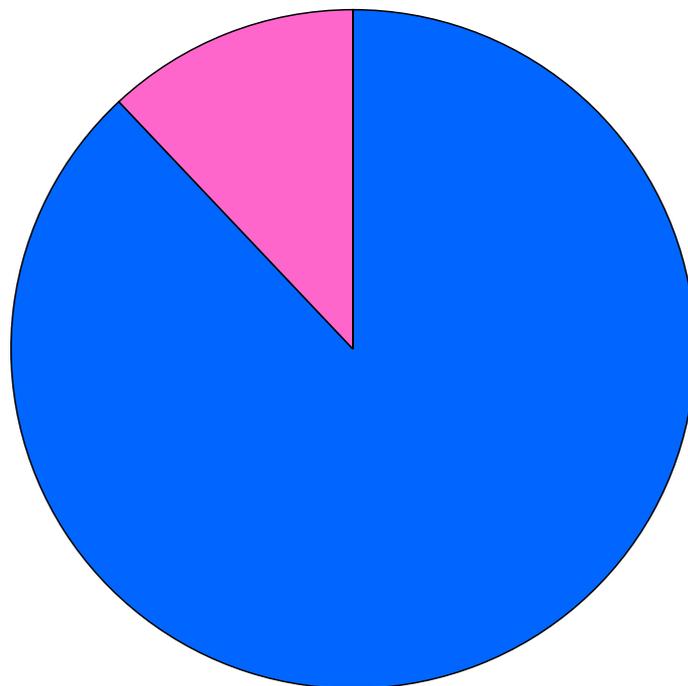
No	回答	人数	%
1	霞が関ナレッジスクエア (KK <sup>2</sup> )	8	36
2	全国のご自宅・職場	14	64
	合計	22	



【ライブ配信】第50回エキスパート・スタジオ航空業界  
コミュニケーター職谷口優花さん（ANAテレマート株式会社  
社長崎支店国際グループスーパーバイザー）  
アンケート回答集計

【質問】本プログラムについて 内容はいかがでしたか。

No	回答	人数	%
1	よい	22	88
2	ややよい	3	12
3	あまりよくない	0	0
4	よくない	0	0
合計		25	



【質問】 質問1の回答理由を教えてください。

【自由記述】

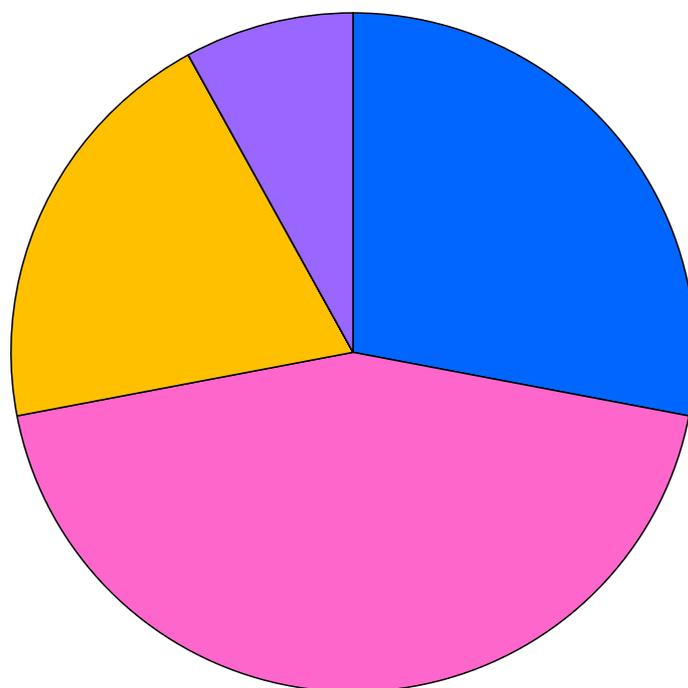
- ・ 電話応対で働く方の仕事の仕方から、お客様に対する思いや、伝え方の工夫など、詳しく聞くことができました。
- ・ これから仕事につく際にどう自分を高めていくかが学ぶことができたから。
- ・ しごとと私生活の両立を行いながらも、社会で活躍されていることがすごいと思いました。
- ・ コミュニケーターという仕事内容を知ることができた。
- ・ コミュニケーター職について、実際に働いている方のお話を通じて理解できました
- ・ コミュニケーター職の仕事内容や、キャリアアップについて理解できたから。
- ・ 仕事に対する情熱や信念を聞くことができ、とても勉強になりました。それだけではなくこれからの夢や今後のキャリアについても教えて下さり、とても参考になりました。谷口さんをロールモデルにして、これから社会人と歩んで行きたいと思いました。
- ・ 仕事に関する知識や情報を得ることが出来たから。
- ・ 仕事の内容とともに人となりがよくわかった。
- ・ 仕事の内容を改めて詳しく知ることができたと同時に大切なことを学んだ
- ・ 仕事内容や仕事に対する意識など詳しく知ることができました。
- ・ 具体的な事業内容や今後のビジョンを項目ごとに明確に展開していたため。
- ・ 実際の働いている内容や働いてる際に気をつけてること、会社の雰囲気が伝わった。
- ・ 普段知らないような仕事への取り組みを知れたから。
- ・ 普段知らない仕事内容を知ることができました。
- ・ 業界の状況や内容を把握することができる
- ・ 現場で働くエキスパートの生の声を聞くことができ、コミュニケーターの仕事を理解するだけでなく、第一線で活躍する社会人としての心構えを学ぶことができた？
- ・ 職業についての理解が深まったため。
- ・ 谷口さんが明るくてよかった
- ・ 谷口さんの、振返り、気づき、努力し、奮い立たせる力に敬服しました。人口急減社会で多くの若者がこの「self-

motivation」を身に付けていただきたいと思います。

- ・ 谷口さんのお仕事への想いがしっかりと伝わる、良い番組でした。
- ・ 貴重なお話が聞けたから

【質問】 自分のキャリアを考える上で参考になった項目があれば教えてください。

No	回答	人数	%
1	エキスパートの仕事	7	28
2	仕事への思い	11	44
3	エキスパートのコンピテンシー	5	20
4	メッセージ&わたしの夢	0	0
5	その他	2	8
合計		25	



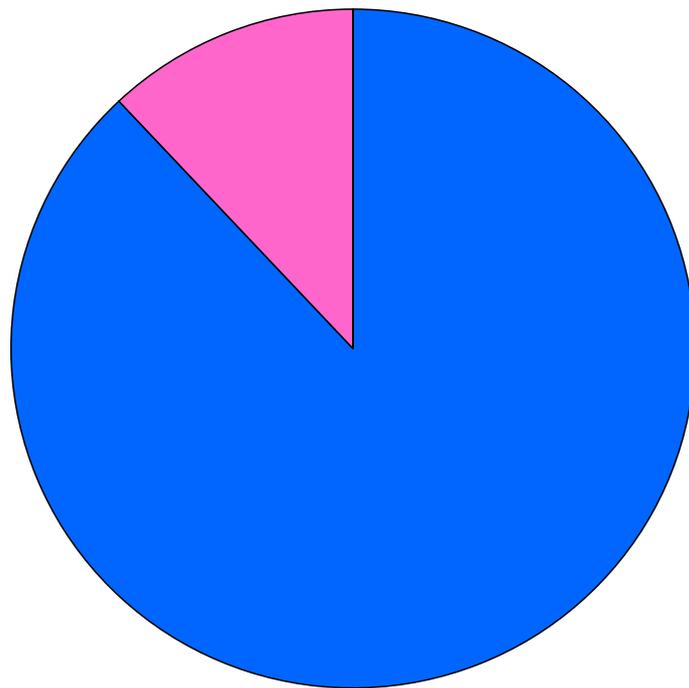
【質問】 質問3で「その他」と回答された方は、具体的に内容を教えてください。

【自由記述】

- ・ありません
- ・どんな仕事をしてるのか具体的に聞いたから
- ・質問コーナーで、「自分を奮い立たせることが苦手な社員への対応」についての回答が素晴らしかったです。後輩を育成するということの極意を学ばせていただきました。

【質問】 コミュニケーター職について、理解が深まりましたか。

No	回答	人数	%
1	深まった	22	88
2	やや深まった	3	12
3	あまり深まらなかった	0	0
4	深まらなかった	0	0
合計		25	



【質問】 質問5の回答理由を教えてください。

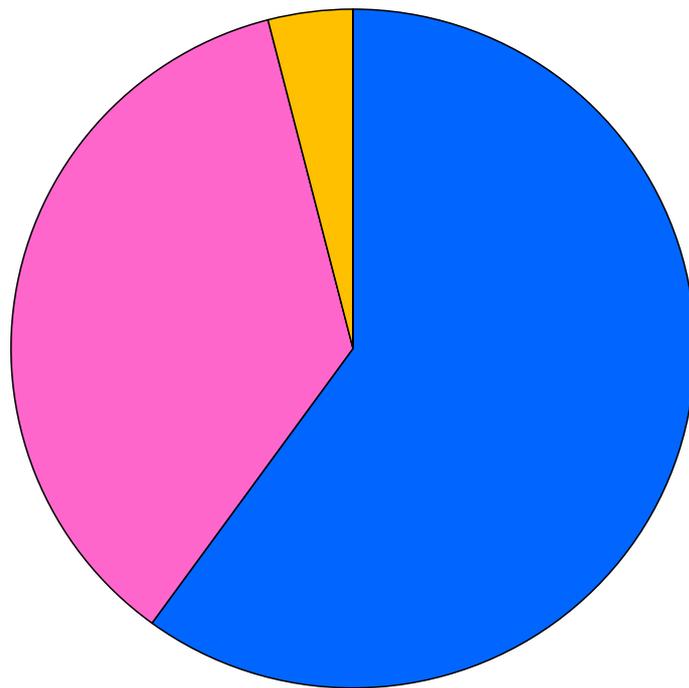
【自由記述】

- ・ ANAテレマート社のコールセンターのマネジメントに敬服しました。一日20,000人の電話による問合せに、交代制で対応し一定以上の顧客満足を維持していくチームワークと組織力は凄いと思いました。
- ・ お客様の気持ちに寄り添うこと、共感することの大切さを教わりました。私も「またあなたとお話したかった」と言っていただけのような、お客様の心に何か温かいものを残せるコミュニケーターになりたいと思いました。
- ・ すごくわかりやすかったから
- ・ どんな人が働いているのかをイメージできるようになったので。
- ・ やり甲斐だけではなく失敗談なども交えた話は為になりました。
- ・ わかりやすく、話して下さったので改めてより詳しくコミュニケーター職について知ることができた。
- ・ キャリアアップなどについて詳しく話して下さり分かり易かったです。
- ・ コミュニケーター職ならではの難しさや、楽しさを谷口さんが細かく教えて下さったからです。また、コミュニケーター職以外にも、その後のキャリアプランが聞いたことが、私にとってとても大きいものへとなりました。
- ・ コミュニケーター職という仕事のすべてを理解したとは言えませんが、どのようなお仕事なのか理解が深まりました。
- ・ 上手くやると思わず、お客様に寄り添いたいという気持ちが一番大切だと改めて学べたため。
- ・ 体験談や会社の教育制度などのお話を通して、ANAグループにおけるコミュニケーターが担っている役割をイメージすることができた。
- ・ 具体的なプロモーションや仕事を通じてのやりがいやむずかしさ、大切にしていることなどを詳細に知ることができた。
- ・ 具体的な業務内容を知ることが出来たから。
- ・ 実際現場で働いてる人の生の声を聞くことが出来て、自分がお客様だった場合に安心して寄り添ってくれるような仕事に魅力を感じた。
- ・ 常にお客様のことを考え、冷静に必要な情報を提供する姿勢がとてもかっこよかった
- ・ 相手に伝わりやすくするために心がけていることなどただ電話するというわけではないことがわかった。
- ・ 笑顔ならぬ、笑声という概念があることに感銘を受けました。まさにそういうお仕事だということが、よく理解できました。

- ・ 経験者本人の言葉がよい
- ・ 谷口さんの仕事に対する思い、ほんとうに刺激になりました。
- ・ 谷口さんの説明がわかりやすかったので

【質問】本プログラムに今後も参加したいと思いますか。

No	回答	人数	%
1	参加したい	15	60
2	やや参加したい	9	36
3	あまり参加したくない	1	4
4	参加したくない	0	0
合計		25	



【質問】今後取り上げて欲しいゲスト・仕事など、その他ご感想をお聞かせください。（自由記述）

【自由記述】

・ヤクルト、ポーラ、ブリタニカ

・少しはみ出している教育関係者、  
例えば、WEBで見付けたのですが、  
瀬戸 昌宣氏

（NPO法人SOMA 代表理事）

・登山家や冒険家

・航空管制官、入国審査官、麻薬取締官など、日本の空港現場で働く公務員の方々のお仕事が知りたいです。

・観光バス

神主、神父、牧師

・貴重な体験をありがとうございました。

今日の体験から、これから残りの学生生活の中で自分がどんな社会人になりたいか、どんなコミュニケーターになりグループの一員として活躍したいかを考えていくヒントを頂きました。中でもお客様に寄り添いたいという言葉はとても響きましたし、私も心に持ちたいと思いました。ありがとうございました。