

# KANSAI BUSINESS SATELLITE CONVERSATION

関西ビジネスサテライト対談インタビュー

対談  
1

関西ビジネスサテライト  
編集長

仲井 美和 × 中野 健一

京都八福庵 京都観月俱楽部  
顧問 代表

対談  
2

関西ビジネスサテライト  
副編集長

藤田 理恵 × 磯貝 和美

株式会社 Confort  
代表取締役社長

**藤田理恵**（以下藤田）「北は北海道、南は沖縄まで全国展開で企業研修を行っておられる大阪の株式会社 Confort（コンフォルト）磯貝社長にお話を伺い致します。まずは会社設立の経緯からお問い合わせします。」

**磯貝和美**（以下磯貝）「大学を卒業して最初に就職したのは飲食チェーン店でした。他店から見学に来るほど徹底した接客を行っているお店で、その接客を作り上げたマネージャーと出会いました。今思えば、私の接客の基礎を叩きこんでくれた恩師です。そんなマネージャーの下でスタッフの育成に携わり、人材教育の重要性を実感しました。飲食店を退社した後は、OA インストラクターや企業研修の講師の仕事をしていましたので、自然な流れでフリー講師として独立しました。周りの人から勧められたこともあり 2008 年 10 月に株式会社を立ち上げて法人としてスタートしました。」

藤田「なるほど。開業前から共通して「教える」仕事に就いていたのですね。」

磯貝「はい。中でも社内研修講師を経験できたことが今の事業の基盤となっています。実は、当初は OA インストラクターを希望して面接を受けていたんです。そこで担当してくれた面接官の方から講師が適任だと言っていたので、企業研修の部署への配属が決まりました。すごく魅力的な女性だったので「この人と一緒に働きたい」と思えたことが背中を押してくれました。配属されてからは目まぐるしいインプットとアウトプットの日々でしたが、忙しいながらもやりがいを感じていました。前に立って伝える立場という責任と緊張の連続であつたという間に 1 年が過ぎました。がむしゃらに走り続けてきて、ふと自分の将来を考える余裕ができたときに「自分の可能性を広げてみたい」と考えるようになりました。プライベートの時間を使って司会者養成スクールへ通い、話し方を学ぶなど自分のスキルアップに努めました。」

藤田「面接官の方が磯貝社長の適正を見抜いて講師業に導いてくださったのですね。講師としての期間は長いようですが、法人化された今、他社とはどういった違いをクライアントに伝えているのでしょうか。」

磯貝「大きく分けて 2 つあります。まず 1 つは、研修という目に見えないお買い物をして下さるお客様の不安要素をできる限り取り扱う工夫をしている点です。お客様からよく「金額が分からないから不安だ」というお声を聞いていました。そのため弊社は 1 時間単位の明確な価格

設定を行うとともに、料金をホームページに記載しました。また、私自身の名刺にも 7 つのお約束と銘打つて「研修後の相談は永久無料」「研修は 1 時間から実施可能」など、安心を伝えるメッセージを載せています。2 つ目は、研修前の打ち合わせは時間が許す限り直接お会いするというところです。お客様のお顔を見ながら、ご要望を伺っていくことで、そのお客様だけのオリジナル研修をご提案することができます。また、メールや電話だけではわからない、重要な課題に気づくことがあります。その課題も一緒に解決できる研修を提案できることが強みだと思っています。」

藤田「心理カウンセラーの資格をお持ちだと伺っていましたが、研修とかウンセリングのプロである磯貝社長ならでは大きな差別化ですね。実際研修には磯貝社長自らが講師として企業で研修を行っているのでしょうか。」

磯貝「いえ、メインで講師を務めているのは私ですが、私の専門分野

以外は外部委託も積極的に行い、ご提供できるサービスの幅を広げています。

そして、ここ数年は講師になりたい方を育成する講師養成講座や、現役講師の方をサポートする個別コンサルティングサービスも行っています。

講師養成講座の卒業生に関しては、講師デビューからその後のフォローまでを徹底して行うことをお約束しています。」

藤田「知識だけでなく経験があつてこそ次のステップに繋がるものですからね。卒業生を講師として迎えてくださるクライアントがあるのも磯貝社長の信頼あってこそでしょう。」

磯貝「卒業生を受け入れてくださるお客様にはとても感謝しています。その恩返しは期待以上のサービスをご提供することだと考えています。ですので、講師養成講座では私の講師経験で培ったノウハウを出し惜しみなく、生徒一人一人に伝えています。弊社オリジナルの認定試験も用意しているので、一定のクオリティも保っています。」

藤田「御社の事業とは別で女性のイベントやセミナーのサイトも運営されていますよね。これに関してお話をいただけますか。」

磯貝「関西女性トレンドリーダー (<http://www.trend-leader.org>) という、セミナーの開催側と受講側のサポートを行うサイトを今年の 2 月にオープンしました。このサイトの立ち上げは私を含む 3 名の関西の女性で行つたのですが、以前から共通して感じていたことがありました。それ

人材育成こそ、  
顧客満足達成への  
付加価値



は、「関西の女性の感性はどこにも負けへん! 関西の女性のパワーは無限大やん!」といふもの。恐らく我々 3 名だけでなく多くの関西で活躍する女性は同じことを胸に秘めているのではないかと思います。実際、女性が関西という地域に絆り込んで何かを発信する分かりやすいサイトがありませんでした。そのきっかけとなる場所を会費無料で提供しています。」

藤田「全国展開でお仕事されている磯貝社長も拠点である関西には特別な思い入れがあるのですね。お話を伺ってよくわかります。最後にこれから活動や将来的な目標をお聞かせください。」

磯貝「私自身が現役講師を続けるとともに、講師養成講座の卒業生にも活躍してもらえる舞台を用意していきたいと考えています。そして、将来的には自分のお店（飲食店）を持ちたいと思っています。1 番大きな理由は「接客が好きだから」です。お客様と近い場所で接することができる飲食業が大好きなんです。」

藤田「人材育成を通して全国の企業から喜ばれる企業として活躍してください。本日はどうもありがとうございました。」

株式会社 Confort (コンフォルト)

<http://www.cs-confort.co.jp>

大阪市北区梅田 1 丁目 11 番 4-1 大阪駅前第 4 ビル 923-115

TEL 06-6373-6660 FAX 06-6345-7931