岩手県立生涯学習推進センター

研修実施報告 Web版

実 施 日：令和２年９月７日（月）～
９月 18 日（金）
実施場所：オンデマンド研修
受講者数：10 名

人づくり・地域づくり関係職員等研修講座（宮古地区）Web研修会

７月 30 日（金）宮古市崎山公民館にて開催予定だった研修会は、県内初の新型コロナ感染症患者確認により、当日の朝に中止となりました。その代替措置としてＹｏｕＴｕｂｅ限定配信により Web 研修として実施しました。追加募集はせず、既に申し込みいただいていた 14 名の方にご案内し、そのうち 10 名の方に受講いただきました。

職　員　研　修
有志指導者研修
要　請　研　修

【講義・演習】「ホスピタリティを3倍高める接遇研修～職場のマナーをスキルアップ～」

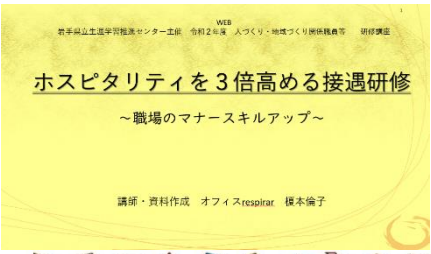
オフィスrespirar（レスピラール）代表　榎本　倫子　氏に講義と演習を交えてご指導いただきました。

榎本氏によれば、「スタッフの印象は、利用者・外部の方にとっては施設そのものである」とのこと。おもてなしをするホストとして、心からのおもてなし＝「サービスを提供される側、提供する側が喜びを共有すること」を目指したいとして、接遇マナーの基礎からご指導いただきました。本来は、ライブで受講者に体験していただきながら、反応を見ながらご指導いただくところでしたが、職員を受講者役に見立てて進めていただきました。受講者からは、「講師の“様子”から学ぶところが多かった。話すスピードや口調、言葉選び、雰囲気などが素敵でした。話している内容がとてもわかりやすく感じた」などの声が寄せられました。

↑笑顔と聞きやすい声とテンポで講義をする榎本氏

オンデマンド研修への道のり

講師の榎本氏に Web 研修への変更を打診し、YouTube 限定配信として承諾いただきました。演習は、職員を受講者役として収録しました。



【講義・演習の再構成】
受講者の動画視聴の負担を考慮し、チャプターごとに視聴できるように内容を再構成いただき、収録を行いました。

1　導入（２分）
2　モチベーション（28 分）
3　接遇マナーの基礎（２３分）
4　お辞儀、名刺交換（８分）
5　明るいトーンの声（12 分）
6　言葉遣い（１０分）
7　話の聞き方（15 分）
8　まとめ（２分）

岩手県立生涯学習推進センター
人づくり・地域づくり関係職員等研修講座（宮古地区）

はじめにテキストを印刷してから動画をご覧ください。

①榎本先生の資料（A4に2枚ずつ印刷）こちら
②接遇の基本チェック項目（A41 枚に印刷）こちら
③外郎売り冒頭部分（A41 枚に印刷）こちら
④アンケートこちら

↑視聴期間前に、講師資料、アンケート等のダウンロード先及び視聴 URL をメール送付しました。視聴期間終了後には、受講者からアンケートをメールにて提出していただきました。

《受講者の声》

- 傾聴の姿勢を身に着け、信頼を得られるように行動していきたい。
- 様々な年齢層の方と接するようになり、どんな人にも好印象を持たれることが大切になっている。研修にあった身だしなみ、挨拶、言葉遣い、話の聞き方をぜひ活かしていきたい。
- 榎本先生の実際の表情や声を聞くことができたので、資料だけでは伝わらない部分を具体的に学ぶことができた。

《受講者の評価》

A（有意義）	90.0%
B（どちらかといえば有意義）	10.0%
C（どちらかといえば有意義でない）	0%
D（有意義でない）	0%

《担当者（八重樫）から》

急な中止、変更となりましたが、受講者・講師・各所属にご理解をいただき、感謝いたします。素敵な研修を次こそはライブで受講いただきたいと心から願っております。