

## 特定非営利活動法人 みなみ区民利用施設協会 全体研修

平成 27 年 7 月 21 日（火）、みなみ区民利用施設協会職員を対象とする『全体研修』が行われました。今年も 100 人を超える職員が参加しました。



講師には南区役所 地域振興課 区民活動推進係・西野智世氏をお迎えし、接遇についてお話を伺いました。

日 時：平成 27 年 7 月 21 日（火）  
会 場：中村地区センター 体育室  
テーマ：ちょっとしたコツで 周りも自分もこちよく  
講 師：南区役所 地域振興課 区民活動推進係  
西野 智世 氏

私たち施設の職員は、利用者（お客様）に対する接遇をどこまで追い求めたらよいのか。どのような対応が利用者にとって、また、対応するこちら側にとっても心地よいものとなるのか、広く市民と接する経験をお持ちの講師をお迎えして様々なヒントとなるお話を聴くことができました。



大手デパートの朝一番に行われるお客様への対応は、VIP な気分を味わえる最上級ともいえる待遇ですが、地区センター、コミュニティハウスなどの公共施設の場では必ずしも適切であるかどうかは考えなければなりません。

職員一人ひとりの対応が施設や協会、ひいては横浜市などの組織全体の印象ともなるので施設を代表して対応しているという自覚が必要だと感じました。

利用しやすく、心地よい施設であるために私たちがどのように対応するかを基本から見直す研修となりました。