

『就労移行支援事業所 チャレジョブセンター浦和 Information』のプラスアルファ。
メンバーさんたちの『リアル』をお届けします。

今月号では、2つのセミナーの様子をご紹介します！

ビジネスに必要な知識やマナーが学べる『**ジョブパス**』。
接客や、日頃の人とのやり取りにも応用できる『**サービス**』。
どちらもとっても大切なセミナーです♪
皆さんの意見も交えてセミナーが進行。ぜひご覧ください♪

当センターには他にも、

- ◆PC基礎セミナー
 - ◆電話応対セミナー
 - ◆SST
 - ◆レジンクラフト
 - ◆就活講座
 - …
- などがあります！



ジョブパスセミナーでは、冒頭にビジネス用語の確認を
してから、メインの内容を学習しています。
とある日の冒頭の様子をご紹介します！

(中略)

講師：ということで、『3R』は『リデュース・リユース・リサイクル』のことでした。次は…『5G』の説明を、メンバーさん、読んでもらえますか？

一はい。(メンバーさんが『5G』についての説明を音読。5Gとは第5世代移動通信システムのこと。4Gより100倍高速・同時に多くの端末と接続できる。)

講師：はい、ありがとうございます。皆さんは5G？

一はい！私、5Gです(一人のメンバーさんが挙手)

講師：早いですか？

一早いです(笑)

講師：ですよ。私のは機种的に5Gが無理で…(笑)

ではでは、次は『AI』です。これも読んでください。

一はい！(『AI』について音読。AIとは人工知能のこと。人間が行う知的な作業をコンピュータが代行するためのシステム。)

講師：最近すごいですよね。そのうちチャットで『気が合うなあ』なんてしゃべってたら、相手が実はAIだった！なんてことがあるかも…

一今、私が一番しゃべってる相手は、AIです。

一ええ！そうなの？！(ざわつく皆さん)

一じゃあ、慰めてって言ったら慰めてくれますか？

一はい。母より優しく慰めてくれます(笑)

講師：そうなの？！いいですねえ、私もやろうかなあ。さて、用語はこのへんで。本日は『来客応対』のマナーから行きましょう！

用語を身近に感じながら学ぶことができました！

サービスセミナーでは、『**接遇(せつぐう)**』について学んだ日をご紹介します！
記事は『**接遇って何？**』の話題から。

(中略)

一接遇って何ですか？

講師：『おもてなしの心をもって人と接し、相手の気持ちや状況を理解したうえで、より丁寧な対応をすること』です。これって結構難しいですよ…。皆さんは心のこもった対応って、どんなのを思い浮かべますか？

一わからないときに、安心できる対応をしてくれる。

一相手の目線に合わせてくれる、とか。

講師：良いですね！他の方はどうですか？

一細部の言葉遣いとかですかね。

講師：さすが！言葉遣いが丁寧だと、**寄り添っている**、という感じが出ますよね。

一聞き上手な人！

講師：大切！接遇は、サービス業だけではなく、人と接するあらゆる場面で求められる、重要なスキルなんです。では問題！接遇力を高める3つ要素、なんでしょ？

一ええ～なんだろう。身だしなみとか。例えばキャビンアテンダントさんとか、人の目につくお仕事の方は、身だしなみに気を配ってるなって思います。

一話しかけやすい雰囲気を作ることとか…

一第一印象が大切だと思うので…笑顔ですかね(笑)

一もう1回会いたいと思わせる力！

講師：皆さん、ありがとうございます！どれも大切ですよ。接遇力を高める要素は、『**気づく**』『**聴く**』『**届ける**』の3つだと言われています。相手の気持ちにつねに意識を向けて、ニーズに応えることが大切ですね。

日頃のコミュニケーションでも応用できそうです！

