

コンシェルジュの「局内研修」に密着！（part 1）



おもてなし職員コンシェルジュ 広報課 太田久美子さん

太田コンシェルジュは、「市民局」の研修講師を担当しました。
事前準備から研修を終えるまで、その様子をお届けします！



研修に向けてしっかりと準備！

目標！

参加者が「自分の強み」を認識し、
「その強みを活かしたおもてなし」を実践すること！

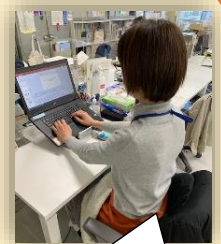
準備！

ストーリーの
組み立て

わかりやすい
資料作成

伝えたい
体験談

事前ワーク
の用意



何より、楽しく
受講してほしい！

いよいよ本番！

1 おもてなし職員コンシェルジュについて（講義）

「総合案内との違い」など、コンシェルジュの活動内容を具体的に紹介！

2 強みを活かしたおもてなし（ワーク）

2人ペアになり、「一番困難だったこと・それをどう乗り越えたか」をテーマにスピーチ！
聞き手は、スピーチを聞きながら相手の「強み」を見つけ、話し手に伝えます。

自分が思っている「強み」と、他者から教えてもらった「強み」は、すべて「自身の強み」です！

3 接遇のテクニック（講義）

市民応対に活かせるよう、「顧客心理」や「第一印象を決める5つの基準」を紹介！

4 コンシェルジュの体験談紹介

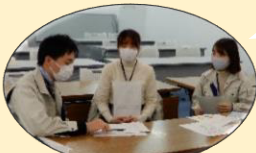
大切なのは、知識やテクニックよりも「おもてなしの気持ち」です。

「自分らしさ」を信じて、今日から実践しましょう！



研修を終えて

受講者の感想（一部抜粋）



- 他者が評価してくれた強みも活かして、市民応対の向上につなげたい！
- 身だしなみや言葉遣い等は、初心を忘れず、周りにいい印象を与えたい！
これからも気持ちの良いおもてなしをしよう！

コロナ禍のため、思うようにワークの時間を設けられませんでした。今後の市民応対に役立つヒントが1つでも伝わっていたら嬉しいです。

「他者に伝える」ということは、知識を自分のものにしていないとできません。
自分自身の理解が深まる良い機会となりました。引き続き、頑張ります！

コンシェルジュの感想

