

(35)株式会社 コスアイランドオキナワ

No.74 業種6-2(飲食) 人材



接客コミュニケーションアップ 研修

株式会社 コスアイランドオキナワ
 沖縄県那覇市おもろまち4-20-31
 代表取締役社長：洲鎌 一馬
 業種：菓子類、土産品製造及び販売、飲食事業
 研修場所：自社工場ミーティングルーム(浦添)



講師

オフィスキャリアール
 小那覇 りな

研修内容

NO	日時(期間)	学んだ内容・テーマ	実施時間 (休憩)	受講人数
1	平成31年1月16日 13:00~15:00	接客の基本、働くことの意味(意義)、 企業に勤めるという姿勢、 売上に対する意識(御殿山首里本店)	2:00	10名
2	平成31年1月17日 13:00~15:00	接客の基本、働くことの意味(意義)、 企業に勤めるという姿勢、 売上に対する意識(御殿山国際通り店)	2:00	8名
3	平成31年1月23日 13:00~15:00	接客の基本、働くことの意味(意義)、 企業に勤めるという姿勢、 売上に対する意識(ちゅら玉国際通り店、那覇空港店舗)	2:00	9名
合計時間(休憩時間)・実人数			6:00 (0:00)	27名

課題

接客の基本、働くことの意味(意義)、企業に勤めるという姿勢、売上に対する意識などが低い状況にある

目的と成果

目的

接客の基本、働くことの意味(意義)、企業に勤めるという姿勢、売上に対する意識を高め、自発的に取り組めるようにする



成果

受講者からの直接の声及び受講者アンケートの内容からも、働くことの意味、企業に勤めるという姿勢、接客の基本という事に対し、講師による講義で自分自身を振り返り、見つめ直し、考え直す機会になった。

目標の達成度(効果)

目標

接客の基本を理解する



達成度(効果)

受講者からの直接の声及び受講者アンケートの内容から、自己流での接客方法への気付きと自分自身の意識と姿勢で売り上げや会社への貢献の度合いが多きく関わると気付く機会になった。

目標

働くことの意味(意義)、企業に勤めるといふ姿勢を理解する



達成度(効果)

受講者からの直接の声及び受講者アンケートの内容から、1日の大半を過ごす会社に於いて、求められる成果、成すべき成果を挙げる事により、会社からの評価に反映され、社員の利益(=昇給や昇進)に繋がることを理解したと思う。

売上に対する意識を学ぶ



受講者からの直接の声及び受講者アンケートの内容から、売上げがなければ会社運営の為の仕入代金に関する経費や人件費といった必要経費も払えなくなる事態に陥るといった危機感が生まれたと思う。

総括

外部講師を招聘した会社で初めての集合研修に取り組んだ事も重要であるが、いままで電話で会話をしたことが無いもの同志の交流や初めて工場がある建物に来た社員がいたなど研修を通して皆が同じ時間を共有し、感動や気付きを分かち合えたなど社員同士が交流し、理解し得た機会になったことは有効性があり、各現場で即実践する事により会社の業績に繋がると思慮する。

受講者

全27名: 御殿山首里本店、御殿山国際通り店(飲食業: 沖縄そば他食事の提供)(2)、ちゅら玉国際通り店(土産品、菓子類の小売)、那覇OPA、天久カフェ(15)、那覇空港店舗(土産品、菓子類の小売)(3)、マーサンビレッジ(菓子等製造工場)(5)、本社通販事業担当、配送業務担当(2)

アンケート(記述部分のみ)

経営者

- 1度限りではなく、年間スケジュールも組めるようにしたい。様々な支援があるようですが、もう少し、気軽にわかるようにしてほしい。

担当者

- 今回の研修を受けた社員の感想は全体的に「刺激になった・接遇の大切さに気付いた・今後の業務に活かしていきたい」など研修を受けて良かったとの感想が多かった。講師を引き受けて下さった小那覇さんとは引き続き連携を取り、現場での研修(弊社の各店舗、売り場での指導など)を引き受けて頂きたいと考えます。集合研修の他、現場でのトレーニングに係る研修費用についても助成する制度がありましたら大変ありがたく思います。



講師

- 今回は様々な職種の方がいる中での研修でした。打ち合わせの際、「仕事について」や「売上意識」などのご要望があり、その部分はいろいろな人の事例をお伝えしながら進めてきました。
- 皆様とても熱心に参加していただいて良かったと感じています。さらに、売り上げを伸ばす仕組みに関しては、意欲的な意見も出てきました。「考える力」が向上したのではと思います。
- 本来、仕事の経験がある方ばかりで、意欲的に研修も受けていただきましたので、ぜひこの研修を活かして、それぞれの仕事で活躍していただければと願っています。

受講者

- 新ためて、接客に対する大切さやおじぎのやり方やお客様に対しての第1印象などがとても大切だという事が今回の研修で再度確認する事が出来て、楽しかったです。
- とても今日は大変勉強になりました。アルバイトの頃からずっと接客業関係だったので改めて勉強になってこれからメンバーと話し合いしながら今後どうするかやります。
- 今回初めて参加した人ですが、とても良かったと思います。私は工場でキャラメル製造しているので、工場の、マナーなども次回参加していきたいと思います。
- 「他喜力」はとても良い言葉で自分自身にとっても必要だと感じました。とても楽しかったので、また学ばせていただきたいです。
- 考え方が変わりました。
- 何事も気持ちの良いあいさつが大事だと思いました。
- 接客(サービス)も、工場も、仕事にたいする心構えはかわらず仕事への意欲が高まりました。
- 「お客様にファンになっていただく」を意識しながら仕事に取りくんでいきたいと思いました。
- 大変勉強になりました。また機会がありましたら受講させて頂きたいです。
- この様な研修を初めて受けてとても勉強になったのと、もし、また違う研修があれば受けてみたいです。
- 笑顔の大事さを改めて感じた。これから、笑顔で接客していく。
- 色々な経験から学ばせて頂き実体験に基づいた講話はとても解り易くすぐに実せんしたいと思えました。
- コミュニケーションが苦手でしたが、明るい「あいさつ」から、やって行きたいと思いました。
- とても分かりやすく、ためになる研修で受けて良かったと思います。今後も、この様な研修がありましたら、受けていきたいと思います。
- 製造業なので直接お客様と接する事はありませんが、仕事に対する、10の心構はとても勉強になり、意識がかわりました。