

磯子区区民利用施設協会は、皆様が気持ちよくご利用出来るように、外部講師を招いて職員の研修を行いました。

(2023年11月20日・30日実施)



講師 西川 大次 先生



観光業を中心とした経営コンサルタントとして30年以上の経験と実績を持つ。「おもてなし・ホスピタリティ」をテーマにした講演の聴講者は延べ1万人をこえる。



ロールプレイ①



ロールプレイ②

《受講者の声》

一番大切なのは、「おもてなしの心」寄り添うことが大切

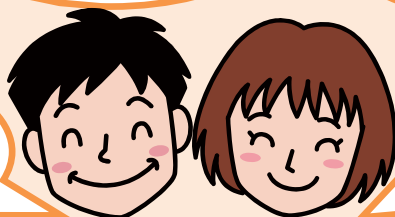
具体的な内容、実践的かつ体系的な講義で、大変役に立つ研修だった

マイナスの状況下でプラスに変える言葉は素晴らしい発想であると思った

お客様に寄り添った対応が大切。今後に活かせる対応方法が分かった

顔の見えない電話対応での大切さが理解できた

おもてなしの気持ちは、勇気であり「答える」のではなく「応える」を常に考えて行動したい



研修を役立て、利用者の皆様にとってよりよい施設運営ができるよう努めていきます！