

令和4年度 研修開催報告

実施概要

- 名称 令和4年度相談支援従事者研修会
- 開催日程 令和4年6月11日(土) 14:30~16:00
- 会場 群馬県庁 29階 291会議室
- 参加費 無料
- 研修テーマ 『声でつながる! 地域とつながる!』
～相談支援専門員が学ぶ話し方・マナー講座～
- 研修講師 FMぐんまアナウンスセミナー講師 清水 由美 氏
- 研修内容 ウィズ・コロナ時代のマナーとコミュニケーションポイントとその対策
- 主催 群馬県相談支援専門員協会

実施実績

- 参加者数 35名
- 詳細
 - ◇今回は久しぶりに参集形式での研修となりました。研修前には皆様に検温と手指消毒をお願いし、参加者人数を制限した上での開催でしたが、皆様のご協力があり無事開催できました。
 - ◇まず、コロナ禍での対面マナーについてのお話のあと、お辞儀の基本動作を参加者全員で行いました。お辞儀の角度・手の位置・挨拶の言葉とお辞儀の動作のタイミング等、気を付けなければいけないポイントを押さえていただき、とてもわかりやすかったと思います。
 - ◇接遇の基本として名刺の渡し方を、赤城野荘障害者相談支援事業所の鈴木様と相談支援事業所セロリの宮崎様にロールプレイングしていただきました。名刺を渡す順番、渡す時の手の動き、いただいた名刺をどのように置くのか等を具体的に教えていただきました。
 - ◇わかりやすく伝える方法としては、説明を要約して簡潔に伝えること、1分間280文字前後のスピードで話すこと、滑舌をスムーズにするために日頃からできる発音練習の仕方を教えていただきました。参加者で、伝わりやすくなる声の出し方・滑舌の練習をしました。
 - ◇最後はクレーム対応についてでした。まずはクレームにならないように誠意をもった挨拶をすること、何について謝罪するかを明確にすること、また「三変の法則」を使い対応することも有効だとのことでした。
 - ◇質疑応答では、名刺を渡すタイミングについて、実際にセオリー通りに渡せない場合の対応法について教えていただきました。
- まとめ 久しぶりの対面での研修、またビジネスマナーという「今さら聞けない」感のある内容だったのであつという間に時間が過ぎてしまいました。とても有意義な研修だったと思いました。