

センターだより

コミュニケーション能力の向上を目指して

会員接遇研修を実施

公益社団法人千代田区シルバー人材センター（東京都）

主事 今井 治

千代田区SCでは年二回、企業の

新任社員研修等で実績のある外部講

師を招き、働くための意識やマナー

を確認する会員接遇研修入門と、就

業を通じて接するお客さまや同じ就

業グループ会員とのコミュニケーション

スキルアップ研修を実施しています。

シルバー人材センターが仕事を請

け負い、仕事の出来具合を継続的に

発注者に満足していただき、さらに、

新たな就業機会の拡大を図っていく

ためには、会員の接遇態度やコミュ

ニケーション能力の向上が必要であ

ると考えているからです。

受講した会員と研修を企画した担

当者の感想を紹介します。

受講会員の感想

今回の研修は「働く人間としての

意識」についてでした。

講義の内容は、私たちシルバー人

材センターの会員が組織として「共

働・共助」する上で、働く人間とし

ての立場や役割について、その意識

の再確認、仕事のリピーターが増え

るようにするための会員の役割、意

識のもち方など、身近で大切なこと

を個々具体的に例示したものです。

私たちの感覚の中では「シルバー

の仕事は大丈夫」との意識がありま

した。しかし今回の研修を受講し「利

用者の立場を考える」「会員の意識の

位置付け」と、「会員はルールを守る」

「考える力をつけることによって利用

者の意識付けが変わってくる」など、

うなずくことばかりでした。

「サービスの基本」についての講

義の中で「あなたの第一印象は、シ

ルバー人材センターの第一印象です

・顔です」と、働く人間として重要

な意識を再確認することができた貴

重な研修でした。今後とも、経験豊

かなセンターの先輩方々と共にお互

い健康に留意しながら、仕事の実践

の場で期待に応えていきたいと思っ

ています。

（男性／区立小学校交通安全指導

および受付業務）

研修を企画して

研修を受ける前の会員は人生経験

豊かな高齢者で、いまさらという面

持ちで会場に入ってきましたが、現在

の接遇の現状を講師から聞かされ衝

撃を受けます。私たち年配者にとつ



千代田区SCでは年2回、外部講師を招いた会員接遇研修入門と、コミュニケーション能力の向上を目指したスキルアップ研修を実施している

ては過剰とも思える接遇でも、今では当たり前と捉えられる場面も多々あります。受講会員も衝撃と同時に新鮮な情報に触れる、そうした社会の現状を知るだけでも、研修は有意義な機会であると思っています。

（総務・企画委員担当理事）