

2017年10月にユーザー分科会を開催！ テーマは「チケット販売窓口のスタッフ教育」

2017年10月4日にユーザー分科会を当社で開催しました。
ユーザー分科会とは、当社のシステムご利用いただいているユーザー様を中心にお招きし、あるテーマに関して情報共有や意見交換を行うイベントです。
今回は合計9施設、20名の方々にご参加いただきました。

○ 事例のご紹介

各施設様からマニュアルや教育方針、抱えている課題など具体的な事例を紹介していただきました。

| | |
|---|--|
|  <p>東京ドームシティ 宇宙ミュージアムTeNQ 宇宙ミュージアム TENQ TOKYO DOME CITY</p> | <p>【東京ドームシティ 宇宙ミュージアムTeNQ 様】 接客はご挨拶、チケットの渡し方、お金の授受、お見送りなどをロールプレイングで教えています。 スタッフノートを準備し、手書きで情報共有しています。</p> |
|  <p>Kamodawa SEAWORLD 鴨川シーワールド</p> | <p>【鴨川シーワールド 様】 営業時間が夕方までのため、学生アルバイトは土日や長期休暇のみ雇っています。 採用したアルバイトに長く働いてもらえるように工夫するのが課題です。</p> |
|  <p>GALA GALA YUZAWA SNOW RESORT</p> | <p>【ガーラ湯沢スキー場 様】 海外からのお客さま増加に伴い、ピクトグラムなどを使用した指さし式の案内ツール作成や外国人スタッフ向けのマニュアルの作成などを通し、様々な国のお客さまに対応できるよう整えています。</p> |
|  <p>Gallery AaMo TOKYO DOME CITY</p> | <p>【東京ドームシティ Gallery AaMo 様】 イベントが周期性なので、イベントによって必要な人数や仕事内容が異なることと、切り替え期間が短いのでその間でどのように落とし込むかが課題です。</p> |
|  <p>サンリオピューロランド ©1976,2009,2017 SANRIO CO., LTD.</p> | <p>【サンリオピューロランド 様】 研修では、接客基本トレーニング（笑顔/発声/アイコンタクト/姿勢）、表現力トレーニングに加え、パレード見学や館内構造の説明等も行っています。</p> |
|  <p>TAMBARA たんばらスキーパーク</p> | <p>【たんばらスキーパーク 様】 券種やバウチャーを見分けられるように手元資料として冊子を作るほか、お客さんから見えないところにサンプルを貼り出しています。</p> |
|  <p>彫刻の森美術館 THE HAKONE OPEN AIR MUSEUM</p> | <p>【彫刻の森美術館 様】 館内についてのご案内のほか、箱根の周辺施設や交通手段について質問を受けることが多いため、日頃からスタッフ同士勉強しています。</p> |
|  <p>SEA PARADISE YOKOHAMA HAKKELURIA</p> | <p>【横浜・八景島シーパラダイス 様】 スタッフ教育はおもてなしの心得から教え、二日目以降は現場で実践的に教育しています。 また、券作くんのマニュアルはオリジナルで作っています。</p> |

○ ディスカッション

参加者が2つのグループに分かれてそれぞれのテーマに関してディスカッションを行いました。

テーマ① 「効率的なアルバイト教育」

各施設のアルバイト教育事例から、成功事例や共通点を見出すという観点でディスカッションを行いました。

一見非効率に見えても時間をかけて教えたスタッフがずっと残ってくれることが、「効率的」と結論づけました。それは、アルバイトの役割/理由を説明すること、全体の流れの中での自分の役割を実感してもらうことで人材をつなぎとめることができると、共通の経験から見出したものでした。

テーマ② 「お客様からのリクエスト対応」

お客様からの要望に対してどんなサービスを行っているかという観点でディスカッションを行いました。

ロッカーに入りきらない荷物は個数で料金を設定して預かる、スマホの充電を無制限で提供する、貸し出し傘の持ち帰り防止のためロゴを入れるなど、各施設様から様々な工夫が紹介されました。その中には「ぜひ自分の施設でも取り入れたい」という事例もあり、有意義な情報交換の場となりました。

○ 「券作くん」相談会

「券作くん」の機能や操作について当社社員が質問にお答えしました。

○ 懇親会（オープンオフィス）

分科会の後には参加者と当社社員で懇親会を開催しました。約40名が参加しました。

○ 参加者のご感想（一部）

- ・教育には時間がかかることが普通であり、地道に継続して行っていくことが大切だと感じました。
- ・似たような悩みがあると実感しました。施設として悩んでいることに特化した分科会があるといいと思いました。
- ・実際に使用されている資料を基に説明くださり、また、具体的な対応方法を紹介してくださったため、とても参考になりました。
- ・普段、働いている場所のルールだけにとらわれてしまっていたので、他の施設のかたがたのお話やルールを聞くことで、考え方の枠が広がり、現在考えている悩みなど新しい視点で見られるような気がいたしました。



▲ ディスカッション



▲ 「券作くん」相談会



▲ 懇親会（オープンオフィス）

～次回に向けて～

今後も施設様が興味を持っているテーマを取り上げてユーザー分科会を開催できるように準備を進めると共に、皆様のご参加を心よりお待ちしております。（実行委員）

株式会社グッドフェローズ

COPYRIGHT (C) GOODFELLOWS CO., LTD.

お問い合わせ
Tel 0422-27-6234
Mail sales@goodf.co.jp

