

# 青少年指導員養成講座 受講生レポート

「アミューズメント施設管理者のための青少年指導員養成講座」が平成 30 年度も東京・大阪の2会場で開催される。第 49 回となる東京会場は9月12日(水)～13日(木)、第 50 回目となる大阪会場は11月7日(水)～8日(木)の日程でそれぞれ計画されており、両会場とも受講申込締切は8月上旬となる見込み。同講座では、各講義終了後に受講者のレポート作成の時間が設けられている。以下、いくつかのレポートを抜粋して紹介する。

## 「青少年と大人・社会の役割」

レポート

- ⑤ 私自身、大学時代教員を目指していたこともあり、少年の心のケアについては十分に学んできたつもりではありましたが、社会で働いているうちに、いつの間にかその知識を生かすことをやめてしまっていました。この講座を良机として、青少年の健全育成に手助けができるよう日々業務にあたっていけたら…と思います。本日の講座で得た新しい知識も現場にしっかりとフィードバックしていきたいと思えます。(株ラウンドワン 浦麻美)
- ⑤ 私たちが子どもにかかわっていくことの大切さを感じたし、小さなSOSに反応できるようになりたいと強く思った。(株ラウンドワン 大沼つばさ)
- ⑤ 青少年に対して、『話しかけ、社会全体で育てていく』。(株プロボックス 高野卓也)
- ⑤ 店舗において、迷惑行為をする子どもには監視体制をとったり直接注意をしますが、それは店や他のお客様のためであって、その子どものためにという考えはありませんでした。今回の講義を聞き、今後はそういった子どもたちへ配慮を持って接してあげられるよう考え方を必要があると感じました。店舗に持ち帰り、部下に伝え、声かけや接し方を共有します。(株セガエンタテインメント 柴田大城)
- ⑤ 私の職場にも中学生たちがたまったり悪さをしたりしてスタッフがかなり手を焼いていました。その時の私は、その子どもたちがなぜそんな悪さをするのか知ろうとせず、ただ注意ばかりしていました。もしかしたら、親にかまってもらえないなどの理由があったかも知れないと、自分の行動を後悔しています。じっくり正面から向き合う。頭ごなしに注意をして正論ばかりを並べるのではなく、子どもたちの本質を理解することが大事だと学びました。地域の一員として、これからは子どもたちを見守っていきたいと思います。(株友栄今西美帆)

## 「実技と接し方」

レポート

- ⑤ 講義に入る前のストレッチ。この1つの行動で全体が1つにまとまるのを感じました。リラックスさせ、同じ行動。それにより話のスタートからスムーズに耳に入り、聴く体制を創る手法として参考になりました。(株タイトー 土井敦詞)
- ⑤ 忘れていたことを思い出させてくれる非常に良い講義でした。上司であれ、部下であれ、お客様であれ、相手のことを考えて会話・対話ができているかの再確認ができました。(株ラウンドワン 久川智治)
- ⑤ この講義で学んだことはあらゆることで活かせると思いました。特に「解決策は本人が持っている」はまさにその通りだと納得しました。自分の経験でも、助言した(された)時はほぼその通りにしていなかった記憶の方が多かった。相手の心情を思いやって理解者としてすべきことをできる人間を目指したいです。(株プロボックス 細川勝広)
- ⑤ 非常に難易度が高く面白い内容でした。仏像は耳が大きく口が小さい。忘れないようにします。(株ナムコ 新屋圭司)
- ⑤ 私は3年程前から人心掌握力の無さを嘆いていました。どこが悪いのかと考えていましたが、この講義でわかりました。オウム返しをしていない。会話の先取りをしている。早合点をし話の腰を折っている。否定する。安易な励ましをする。沈黙時に口をはさむ。解決策を言う。すべてにおいて恥ずかしい程あてはまっていました。(株レジャラン 筒井義晴)
- ⑤ ふだん何気なく放っている言葉の重要性に気がきました。(エイト・レジャー物産株) 宮本大喜)

## 「クレーム接客」

レポート

- ⑤ 日常発生するクレームには、社内にも接客マニュアルがありルールに従って対応していますが、後半のグループディスカッションにおいて、各社それぞれ対応の仕方が様々あり、その対応ごとにしっかりと理由があることに気づかされました。従って違う角度からお客様の対応について考えることができました。(株タイトー 福元慶人)
- ⑤ お詫びの言葉や表情、ジェスチャー等は頭で理解しているだけではなく、平素からトレーニングしていないとスラスラ出てこないことも再認識。(株ラウンドワン 山下将幸)
- ⑤ 今回の講義で今まで苦手で嫌だったクレーム対応が少しやりやすくなったと感じました。今までお客様をヒートアップさせてしまった経験も少なからずありましたが、今回学んだチャートや細かいポイントを使いこなせるよう店舗に持ち帰り実践したいと思えます。(株ナムコ 恒本雅士)
- ⑤ これまで「お客様の立場」に立って接客対応をしてきたつもりでしたが、ケーススタディで文字にして落とし込んでみると、それができていないと気づきました。どこかで店の都合だから仕方ないと考えている自分がいました。お客様が何に不満を感じているのか常に意識し、再来店していただけるような対応を心掛け、仕事により誇りを持てるようになりたいと思えます。(株タイトー 藤井成司)
- ⑤ 初期対応では、地域(東京と大阪)によって好ましいと思われる対応が違うことは驚きました。自分も新人時代にクレームを受けて辞めたくなくなったことがありましたが、今回の学びを新人研修に活かし、より良い店舗づくりにも努めます。(株コミュニケーションワークス 山内智史)
- ⑤ 「お客様の気持ちになって考える」と一言で言ってもなかなか思うようにならない場面もあるなか、この講義を受けたことで、より深く考えていくことが必要だと思えました。(株レジャラン 宮島涼介)
- ⑤ サービス業の「見えない部分」を扱う素晴らしさを再確認しました。ネット社会の拡大で、欲しいものは誰でも気軽に手に入る時代ですが、〈+アルファ〉の目に見えないものは、人がかかわるサービス業だからこそできる唯一無二の仕事。ネットではなく、〈心のあるサービス〉へとお客様の意識改革も可能だと思えました。(株ナムコ 村田雄亮)
- ⑤ クレーム対応というと、お店が悪くなくても、とりあえず謝らなくてはならないというイメージが強かったのですが、お店にとって理不尽なクレームでもお客様が不快な時間を過ごしてしまったことは間違いなく、そのことをスタッフひとりひとりが気づいて謝罪できるような教育が必要だと感じました。また、ケースバイケースですが、謝罪の前に「ご来店ありがとうございます」等、〈感謝〉から入るというの、ひとつのテクニックとして勉強になりました。(株ラウンドワン 大沼つばさ)

- ⑤ コーチングとティーチングは大変勉強になりました。どこか仕事の指示が命令になり経験豊富な従業員に気付きを与えることを阻害していたように思います。改めて意識していこうと思えました。(株タイトー 藤井成司)
- ⑤ 事例もあってわかりやすく、もっと早くに教わり実践できていればこれまでの人生も変わっていたかも…とさえ感じられました。(株ネクストステージ 上田尚俊)
- ⑤ 講義の例題では実際に自分の普段の会話と同じでドキッとしたところも。あの時にこう返していれば良かったのか等考える場面が多数あり、今後、いや今からこの講義で学んだことを頭に置き、日々トレーニングしようと思えました。(株ナムコ 吉田勝彦)