

令和5年度 人材交流事業の実施結果について

1 人材交流事業の紹介

彩の国さいたま人づくり広域連合では、市町村職員の意識改革及び視野の拡大を図ることと、専門職や専門人材間の情報共有や人的ネットワークの構築を図ることを目的として、人材交流事業を行っています。その一環として、民間企業への職員派遣研修や専門職意見・情報交換会を実施しています。



「研修中の様子 八木橋百貨店」

2 民間企業派遣研修について

今年度は、2週間コースと短期間コース（3日～1週間）を設け、派遣研修を実施しました。また、行政関連業務体験コースを追加し、農業法人への派遣も行いました。

実施に当たっては、県内にある民間企業7社8店舗に御協力いただきました。

実地での研修後、研修効果の定着、研修生同士の交流・情報共有を目的として、12月19日にフォローアップ研修を実施いたしました。



「研修振り返りの様子 温泉道場」

【実施スケジュール】

日程	内容
4月～	派遣先企業との調整
5月	市町村へ意向調査
5月～6月	市町村との派遣先の調整
6月	派遣先決定
7月～10月	派遣研修実施
派遣終了後随時	事後アンケート調査
12月19日	フォローアップ研修



「フォローアップ研修の様子」

令和5年度 民間企業派遣研修 実施結果

新型コロナウイルス感染症の感染防止対策を考慮しながら、前年より事業計画を拡大して実施しました。

○ 2週間コース(接客業務体験コース)

県内にある1社1店舗にて実施し、研修には4団体から4人の参加がありました。

派遣先		派遣期間	人数	派遣団体(人数)	配属先
デパート	さいたま地区 (株)そごう・西武 そごう大宮店	10月5日(木) ~17日(火)	4人	川口市(1人) 上尾市(1人) 朝霞市(1人) 伊奈町(1人)	催事場
小計			4人	4団体	

○ 短期間コース(接客業務体験コース・行政関連業務体験コース)

県内にある6社7店舗にて実施し、研修には13団体から17人の参加がありました。

派遣先		派遣期間	人数	派遣団体(人数)	配属先
スパ・物販	秩父地区 西武レクリエーション(株) 西武秩父駅前温泉祭の湯	7月24日(月) ~30日(日)	1週間 2人	ふじみ野市(1人) 寄居町(1人)	温泉エリア 物販エリア
フィットネス	所沢地区 (株)わらわら わらわら航空公園店	9月13日(水) ~15日(金)	3日間 2人	狭山市(1人) 久喜市(1人)	フロント ジムエリア
デパート	熊谷地区 (株)八木橋 八木橋百貨店	9月26日(火) ~29日(金)	4日間 4人	行田市(1人) 加須市(1人) 上里町(1人) 寄居町(1人)	リビング プラグスマーケット
スパ	さいたま地区 (株)温泉道場 おふるcafé utatane	10月9日(月) ~13日(金)	5日間 2人	八潮市(1人) 松伏町(1人)	館内全域
デパート	さいたま地区 (株)高島屋 高島屋大宮店	10月11日(水) ~17日(火)	1週間 2人	川口市(1人) 桶川市(1人)	催事場
スパ	熊谷地区 (株)温泉道場 おふるcafé ハレニワの湯	10月25日(水) ~31日(火)	1週間 2人	寄居町(1人) 神川町(1人)	館内全域
農業法人	比企地区 (株)横田農園	10月25日(水) ~31日(火)	1週間 3人	長瀨町(2人) 寄居町(1人)	イチゴほ場
小計			17人	13団体	

合計			21人	17団体	
----	--	--	-----	------	--

株式会社そごう・西武 そごう大宮店

<派遣期間 R5.10.5(木)~10.17(火)>

参加団体：川口市、上尾市、朝霞市、伊奈町

配属先：催事場

派遣先の印象

- ・仕事の内容やわからないことについて、とても優しく丁寧に教えてくださりました。実際に店頭で立つと、お客様への言葉遣いや細かい気配りが隅々まで行き届いておりお客様のことを第一に考えているという印象を受けました。
- ・従業員の仲が良く、明るい雰囲気でした。また、従業員の連携もよく、働きやすい環境であるように感じました。



研修中の様子

気づいたこと・学んだこと

- ・レシートや抽選券をお渡しする際に、トレーの縁に少し乗せるように置くことで取りやすくなるなど、お客様一人一人の状況に合わせた適度な配慮が大切だと感じました。
- ・お客様の動線を意識して商品の陳列を行ったり、お会計時の列の整理をすることで、お客様同士のトラブルや事故を未然に防止していました。
- ・催事の前半と後半で商品や店舗の入替えを行ったり、新規の商品や物産の取扱いをすることで、何度も足を運んでもらえるような工夫をしていました。お客様に合わせて、同じご案内も言い換えてお伝えすることが催し事への参加意欲や集客に繋がっていました。

提案・実践してみたいこと

- ・自分が担当者として行っていた業務を他者に引継ぐ際に、サービスを受ける側の不利益や時間の浪費につながらないような引継ぎを行いたいです。
- ・相手の表情を見て、自分が話した内容が問題なく伝わっているか確認し、場合によっては言い換えたり、書面などを用いてより分かりやすくご案内したいです。

研修を終えて

- ・入庁した際に仕事上必要となる制度の仕組みを理解したり、上手く利用することが難しいと感じたことは、サービスを受ける側も同じように考えるかもしれないと再度意識し、これからの接遇の改善及びサービスの向上に繋げていきたいです。
- ・配属先の方々には、サッカー業務のほか、お客様に関する傾向や場面に応じた工夫点など、多くのことを教えていただきました。今回の民間企業派遣研修で身に着けた知識や発見、貴重な体験を、今後の業務で活用していきます。



首長等ご訪問の様子

西武レクリエーション株式会社 西武秩父駅前温泉 祭の湯

<派遣期間 R5.7.24(月)~7.29(土)>

参加団体：ふじみ野市、寄居町

配属先：温泉エリア及び物販エリア

派遣先の印象

- ・働いていらっしゃる方全員が明るく、わからないことも質問しやすく働きやすい環境だと感じました。
- ・観光客だけでなく、地元の方も多く利用していることが見受けられて、地域におけるランドマーク的な施設になっていると感じました。



▲レジ補助業務

気づいたこと・学んだこと

- ・勤務形態がシフト制のため、朝礼、昼礼などでの引継ぎの連絡事項等、周りとのコミュニケーションが特に重要だと思いました。
- ・1日の売上目標等の数値目標を示されることで、それに向けて何をやるべきなのか考える必要があると思いました。
- ・お客様の中で不機嫌そうな人などは見当たらず、満足度の高いサービスを受けられているのだと感

じました。そこに至るためには、従業員の態度や施設の管理などが高い水準で保たれているからだと実感しました。

提案・実践してみたいこと

- ・年間の目標とは別で、日々の業務についてはざっくりとした目標で進めているが、もっと明確化して効率化を図れるようにしたいです。
- ・基本は週1回のミーティングで情報共有をしていますが、繁忙期等で連絡事項が多くなりそうなきにより密に連携が取れるように、別途ミーティングを設けてみたいです。

研修を終えて

- ・普段は飛沫防止のパネルを置いたカウンター越しでの対応が多く、相手との距離がありましたが、接客業ではお客様の隣で対応をするなど、お客様から自分の表情や身だしなみ、所作が目につきやすくなるので、より丁寧な接客が必要になると感じました。



▲研修の様子

株式会社わらわら わらわら航空公園店

<派遣期間 R5.9.13(水)~9.15(金)>

参加団体：狭山市、久喜市

配属先：フロント、ジムエリア

派遣先の印象

- ・従業員同士、又は従業員と利用者との距離感が近く、親近感が自然と湧く職場でした。特に、研修中の我々職員に対しても従業員や利用者の方々が気さくに話しかけてくださり、全期間を通じて楽しく研修を実施することができました。
- ・働きたいと思えるような職場だと感じました。あいさつやコミュニケーションをよくとっていることが見受けられ、フラットな職場環境でした。

気づいたこと・学んだこと

- ・ホスピタリティを行うためには、相手のことをよく理解することが重要であり、そのためには、「コミュニケーション」が必要不可欠であると学びました。
- ・相手をよく知ること、職場の環境をよくすること、ホスピタリティ（付加価値共創）を発揮することを学びました。
- ・わらわら航空公園店では、コミュニケーションの充実の他に、自己紹介ならぬ他者紹介を行ったり、大小様々な業務を行った従業員に対して、感謝の言葉をホワイトボード等に記載する等、従業員の融和団結、ポジティブな心情になるための様々な取組みが行われていました。
- ・当たり前のことが、実際にできているようで、できていないことばかりだと気づかされました。

提案・実践してみたいこと

- ・相手への感謝の気持ちを言葉だけでなく、文字に起こして伝えてみたり、研修等に参加した場合は、研修で学んだ事項を自分なりに要約し、課内回覧したいです。（アウトプットの実践）
- ・ポータル掲示板等を活用し、他者紹介を行ってみたいと思います。

- ・他愛のない話など相手とのコミュニケーションを積極的に取り、相手を知るようにしたいです。また、相談事など係内で共有をすることで、相談・提案がしやすい環境づくりを図りたいです。
- ・新任の方が入庁した際に、新任も含め課内で自己紹介アンケートを作成することで、コミュニケーションの場を作るとともに、公務員の堅いイメージを払拭したいです。

研修を終えて

- ・これまでは条例、規則及びマニュアル等に基づいた画一的な対応を行っていましたが、本研修を通じて、相手一人一人のことを十分に理解し、相手が要望することを可能な範囲で応えることが本当の接遇であると認識しました。
- ・コミュニケーションを通じて相手を知ることにより、職場の雰囲気づくりや市民の方が何を相談したいのか、何を求めているのか理解することが可能だと思いました。学んだことを一度にすべて行うことは難しいですが、まずは「相手を知ること」から始めていき、学んだことを一つずつ職場で生かしていくようにしたいです。



▲研修の様子

株式会社八木橋 八木橋百貨店

<派遣期間 R5.9.26(火)~9.29(金)>

参加団体：行田市、加須市、上里町、寄居町

配属先：リビング、プラグスマーケット

派遣先の印象

- ・企業としての規律が明確で、「お客様第一」の理念のもと従業員の方々が動かされていました。
- ・今回二つの店舗で研修を行いました。どちらの店舗の方も丁寧に業務を教えてくださいました。接客についても、お客様へ寄り添った対応をされていて温かさを感じました。



▲研修中の様子

首長御訪問 ▶

気づいたこと・学んだこと

- ・お客様目線で考えることの大切さを学びました。
- ・お客様がどんな想いで来店し、どのようなものを求めているのかを見極める力も必要になると気付きました。また、常に新しいことにチャレンジしていく大切さを学びました。
- ・お互い（お客様と販売員、住民と職員など）の信頼関係を深めるためにも、正しく丁寧な接客はとて重要であると学びました。また、住民の方から「見られている」という意識をもつことが重要であると思いました。

提案・実践してみたいこと

- ・個々人が自身の接客態度を思い返す機会を設けられるよう提案したいです。
- ・温かい接客ができるよう、接する人が肯定的な気持ちになるような言葉かけや、表情の作り方を意識したいと思います。
- ・自分の課の担当ではない相談をされても「担当が違うから」とそれだけで終わらせず、お話を聞いたうえで担当課へのご案内や担当者への引継ぎなどもできるようにしたいです。

研修を終えて

- ・社会人になり仕事にも慣れてくると、新しい発見に気がにくくなり、流れ作業のように仕事をこなしてしまいがちです。今回のような接客研修へ参加することは、「新鮮な気持ちで物事を捉える力」を思い出すきっかけになると思いました。
- ・歴史ある百貨店ということで最初は緊張していましたが、各研修先のスタッフの皆様が丁寧にあたたく指導してくださったおかげで、とても貴重な経験となりました。
- ・職種は違っても、民間の接客を学び、肌で感じた気づきを今後の業務に活かしていこうと思いました。



▲入店時の研修の様子

株式会社 温泉道場 おふろ café utatane

＜派遣期間 R5.10.9(月)～10.13(金)＞

参加団体：八潮市、松伏町

配属先：館内全域

派遣先の印象

- ・コロナ禍でも採用に力を入れていたということもあり、自分と同年代のフレッシュな社員の方が活発に働いている印象がありました。
- ・若い年齢層がターゲットなので、インテリアや食事、蔵書、音楽、匂いに至るまで細部にトレンドを取り入れた工夫が凝らされていて、お風呂だけでなく、リラックス出来る空間そのものに力を入れており、SNSでの発信も盛んでした。
- ・インカム・連絡ファイル・グーグルカレンダー等を活用し、従業員間の連携が取れている職場だと思いました。



▲初日の入店研修

気づいたこと・学んだこと

- ・お客様にリラックスしてもらえる空間を作るための衛生管理の大変さに気付きました。トイレや脱衣所の掃除から1時間経過しただけで汚れている箇所もあったので、定期的な見回りが欠かせませんでした。
- ・丁寧なおもてなしを実施するためのさりげない心がけや設定したターゲットへのアプローチの仕方を学びました。
- ・効率的な作業や各業務の質が安定することから、各業務におけるマニュアルの必要性を感じました。

提案・実践してみたいこと

- ・丁寧な保護者対応や窓口周辺の掲示物等の見直し、業務におけるマニュアルの見直しを実践したいです。
- ・自分が使う空間だけでなく、共有部分についても積極的に美化します。同じ場所を毎日見ることによって慣れてしまいがちですが、少しでも改善できる場所がないか探します。

研修を終えて

- ・研修先では、お客様へのおもてなしの気持ちはもちろんのこと、一緒に働く従業員への気遣いを感じる場面もたくさんありました。普段の業務では特定の事業者と接することがほとんどですが、今後市民の方と直接接する部署に移った際に適切な対応ができるように意識しつつ、一緒に働く方への気遣いや整理整頓も忘れずに業務にあたりたいと思います。
- ・接遇に対しては、日頃の業務で保護者や地域の方の対応をすることが多くありましたが、今回の研修を通じて改めて丁寧な対応が大切だと思いました。



▼研修の振り返り

▲首長御訪問



株式会社高島屋 大宮店

<派遣期間 R5.10.11(水)~10.17(火)>

参加団体：川口市、桶川市

配属先：催事場

派遣先の印象

- ・社員・アルバイト等役職関係なく、従業員の方々の察する力、先を読む力が素晴らしかったです。
- ・お客様を第一に考えて行動し、高い品質の接客を行っていたことから、働くひとりひとりに「いつも、人から。」という企業理念が浸透しているように感じました。

気づいたこと・学んだこと

- ・組織で同じゴールを目指し、訓練を積み重ねれば（場数を踏めば）未経験者が来ても差異なく連携が取れるようになること、タスクの共有化が重要であることを学びました。また、対応のスピードを相手に合わせることで、安心感や信頼感につながると気づきました。
- ・お客様に尽くすという考えの一貫性が大切であると思いました。高品質の接客を維持することにより、クレームの減少や、従業員の負担の軽減にも繋がると気づきました。
- ・対処しなければならぬ事象が同時多発的に起こった際、一人で対処できることには限度があり、組織としての体制が重要であると考えさせられました。

提案・実践してみたいこと

- ・窓口や電話対応の際、可能な限り相手の気持ちを汲みとって話すことを心掛けたいです。また、丁寧な対応をマニュアル化し、職員による対応の差を減らしていきたいと思っています。
- ・細分化された業務の洗い出し、簡素化、一般化を実践し、属人的な業務の共有化を図りたいです。また、組織としてのゴールや目標設定の再確認をしたいと思いました。

研修を終えて

- ・職場を離れ、日々チーム戦が行われている現場に参加することで、通常業務を比較、俯瞰して見直すことができました。市役所での手続きも人対人の業務であるため、コミュニケーションスキルとして、感じのいい接客を心掛けたいと思いました。
- ・行政では相手の申請や申し出に対して行政側が受けるという場面が多いところ、高島屋では従業員側からお客様に提案することがあり、能動・受動の面での違いを感じました。行政では見ない積極性のある接客を体験することができました。
- ・高島屋の方々は一貫してお客様に丁寧な言葉遣いで接していたと感じました。今後同じような状況があればこの研修での経験を思い出し、市民の方の満足度を高められるような対応をしたいと思います。



▲入店時の研修の様子

株式会社 温泉道場 おふる café ハレニワの湯

<派遣期間 R5.10.25(水)~10.31(火)>

参加団体：神川町、寄居町

配属先：館内全域

派遣先の印象

- ・特色としてはファミリー層をターゲットとした経営戦力を軸に、地場産野菜の消費など地域貢献を実践している素晴らしい施設と感じました。
- ・クリエイティブな企業という印象を受けました。想像力・発想力を活かして、自分の得意分野でお風呂カフェに少しでも長く滞在いただくためのマーケティングや1人当たりの単価を上げる努力に繋がっていました。また、新卒の方も上司の方と同じくらいの発言力・行動力があり、会議に参加した際には驚きました。



▲研修の様子

気づいたこと・学んだこと

- ・少人数で効果的な成果を得るために1Hを単位としたシフト交換を実践されていることから業務の知識が幅広く、目指すビジョンも共有されていることから社員・非正規社員を問わず創造的且つ能動的に従事していることがとても印象的でした。

- ・行動したらどうなるのか、注意点などをあらかじめ教えていただき仕事がしやすかったです。後輩が入ったときに、コミュニケーションの取り方や教え方が学びました。

提案・実践してみたいこと

- ・役場の職員としての印象にも関わることだと思いますので、丁寧な言葉遣いを意識してこれからも窓口や電話対応を実践していきたいです。
- ・水の週間にポスターの投稿だけではなく、水に関心を持ってもらうためのホームページやTwitter投稿を提案してみたいです。見ている方が関心を持って頂けるように水に関するおすすめのスポットや最近人気なインフラツールなどを紹介したいです。
- ・目指すビジョンの共有

研修を終えて

- ・より丁寧な言葉使いを使うように意識が変わりました。また、その場その場にあった声掛けも必要だと感じました。
- ・民間企業ではお客さまがまた来たいと思っていただける待遇、公営企業では丁寧且つわかりやすい、円滑な待遇が必要だと感じました。
- ・基本的に接遇に関する根本的な違いはないと感じましたので、良いと感じたところは積極的に導入し、職場内に波及させていきたいと思っています。



▲研修の振り返り

株式会社横田農園

<派遣期間 R5.9.13(水)～9.15(金)>

参加団体：寄居町

配属先：ほ場

派遣先の印象

- ・皆様優しく、パートの方たちも含めて作業の流れを理解されて、自分たちの判断で行動されていましたが、皆様1～2年ほどしか勤務をしていないと伺い驚きました。
- ・ラインなどを使い業務に参加されていて、情報連携がうまくいっている印象を受けました。
- ・子育て中の社員でも働きやすいように、「社員の働きやすさ」をモットーにされており、勤務時間などを設定しておらず非常に働きやすい印象を受けた。良い人材を集めるには福利厚生に力を入れることというお言葉が記憶に残っています。
- ・社員全員が自分のやるべきことを理解しており、無駄がなく流れるように作業を行っていました。

気づいたこと・学んだこと

- ・農業の大変さや福利厚生の大切さを学びました。
- ・情報発信の大切さや相手の目線に立ち物事を考えることを学びました。
- ・横田農園様のように1つの業務を全員が把握しているような形態をとれており、情報の連携の良さを感じました。
- ・横田農園様は管理職がない点、1日バイトなどの気軽にできる職業体験など、民間企業ならではのフットワークの軽さを感じました。

提案・実践してみたいこと

- ・担当者が不在の際に業務が停滞することがありますが、そういった際にフォローできるように一つの仕事に複数の職員で取り組みたいです。
- ・吉見町が行っているような農業をするために引越してくる人に空き家を貸し出すことを提案したいと思いました。
- ・横田農園様のように農業を気軽に体験できるよう

な環境作りを提案したいです。

- ・情報発信の取組として、役場の仕事ができる動画を課ごとに作成したらよいのではないかと思います。
- ・横田農園様のように、農業などを一日バイトなどで体験できる団体と協力し、農業に興味がある層の転入推進をしたいと考えました。

研修を終えて

- ・研修以前は農家とは家族経営がほとんどで、その家の中で継承問題が発生しているというイメージが強かったですが、研修以後は横田農園様のような違う家の人が助け合いながら1つの目標に進んでいくというイメージが強くなりました。
- ・思っていたより女性の従業員が多い印象を受けました。横田農園様のようにある程度の規模が必要だと思いますが、力仕事や単純作業などは短期バイトの方に依頼するなどすれば十分女性のみでもできそうだと感じました。
- ・農業は自然災害などに左右されることもあり、しっかり実際の場を学べる環境を用意しないと新規農業従事者は継続が難しいとも感じました。



▲研修の様子