

令和4年度 人材交流事業（民間企業派遣研修）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を実施しています。



八木橋百貨店での研修(お辞儀の練習)の様子（令和4年度）

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（2日～1週間）を設け、派遣研修を実施しました。

実施に当たっては、県内にある民間企業8社9店舗に御協力いただきました。

また、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、フォローアップ研修を実施しました。



高島屋大宮店での研修の様子（令和4年度）

3 実施スケジュール

日程	内容
4月～	派遣先企業との調整
4月	市町村へ意向調査
5月～6月	市町村との派遣先の調整
7月	派遣先決定
8月～11月	派遣研修実施
派遣終了後随時	事後アンケート調査
1月24日	フォローアップ研修



フォローアップ研修の様子（令和4年度）

令和4年度 民間企業派遣研修(接客業務体験コース)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

県内にある1社1店舗にて実施し、研修には2団体から3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6日(木) ～18日(火)	3人	上尾市(1人) 幸手市(2人)	催事場
小 計				3人	2団体	

○ 短期間コース

県内にある7社8店舗にて実施し、研修には12団体から14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	8月8日(月) ～14日(日)	1週間	1人	神川町(1人)	温泉エリア 物販エリア
フィットネススクラ	所沢地区	(株)わらわら わらわら航空公園店	9月15日(木) ・16日(金)	2日間	1人	狭山市(1人)	フロント ジムエリア
デパート	さいたま地区	(株)三越伊勢丹 伊勢丹浦和店	10月11日(火) ～14日(金)	1週間	2人	朝霞市(1人) 八潮市(1人)	お客様サロン リビング
デパート	さいたま地区	(株)高島屋 高島屋大宮店	10月13日(木) ～17日(月)	1週間	2人	桶川市(1人) 志木市(1人)	催事場
スパ	さいたま地区	(株)温泉道場 おふろcafé utatane	10月24日(月) ～30日(日)	1週間	2人	春日部市(1人) 松伏町(1人)	館内全域
デパート	所沢地区	株式会社丸広百貨店 入間店	10月25日(火) ～31日(月)	1週間	1人	ふじみ野市 (1人)	食品売場
デパート	熊谷地区	(株)八木橋 八木橋百貨店	11月8日(火) ～14日(月)	1週間	3人	加須市(2人) 上里町(1人)	服飾雑貨売場
スパ	熊谷地区	(株)温泉道場 おふろcafé ハレニワの湯	11月14日(月) ～20日(日)	1週間	2人	行田市(1人) 神川町(1人)	館内全域
小計					14人	12団体	

合 計			17人	14団体	
-----	--	--	-----	------	--

株式会社そごう・西武 そごう大宮店

＜派遣期間 R4.10.6(木)～10.18(火)＞

参加団体：上尾市、幸手市

配属先：催事場

派遣先の印象

- ・物産展が開催され、幅広い年代のお客様で賑わっていました。社員の方々は常に気を配りながら親切・丁寧に接客をされ、社員・パート・派遣社員など様々な立場の方が協力していました。
- ・お客様への対応の際、店員の皆さんが姿勢よく、自信を持って受け答えされていて安心できました。また、裏方で皆さんの声掛け等を見ると、みんなで協力して仕事に打ち込んでいるのが印象的でした。



▲研修中の様子

気づいたこと・学んだこと

- ・研修中、その場ですぐの対応を求められることが普段の業務とは違って、大変でしたが勉強になりました。
- ・お客様の年齢や性別によって言葉の表現を変え、聞き慣れている言葉を使うことによってスムーズな接客となるように臨機応変に対応しているところが勉強になりました。
- ・社員専用の移動ルート等に「お客様へのアナウンス

ス方法」や「過去のクレーム対応の事例」、「接客の心構え」などが数多く掲示されていて、情報共有とともに社員の仕事のモチベーションを高める取り組みがされていました。組織が一体となって仕事を進めていくうえで、重要な働きかけであると感じました。

提案・実践してみたいこと

- ・常に市民に見られているという意識を持ち、初心を忘れず普段から言葉遣いや立ち振る舞いに気を配って仕事に臨むようにしたいです。また、接客時には規則や法律の範囲の中で、相手に対する気遣いや思いやりを忘れずに丁寧に対応していきたいと思います。
- ・初心を忘れずに、プロ意識をもって仕事に取り組む職員を増やすため、職員の窓口や電話対応に対するモチベーション向上に繋がる情報を、職員向けの掲示板などで定期的に掲載したいです。

研修を終えて

- ・民間企業では、従業員の対応が悪いと思われたら、来店していただけません。市役所での対応においても、そういった危機感や責任感を常にもち、市民の方々に対して一人ひとり丁寧な対応を心掛けるようにしていこうと思いました。
- ・市役所でも常にお客様から見られているという意識をもって行動していきたいと思いました。そのような日々の気遣いが市民との信頼関係構築に繋がると改めて思いました。

▼研修の振り返り風景



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 R4.8.8(月)～8.14(日)＞

参加団体：神川町

配 属 先：温泉エリア及び物販エリア

派遣先の印象

- ・「祭の湯」という名のとおり、明るく活気のある印象を受けました。物販、飲食、温泉とそれぞれに賑わいを感じてお客様をもてなす環境が整っていました。



▲物販エリアでの商品補充業務

気づいたこと・学んだこと

- ・複数人でシフトを組んで業務をこなすため、個々がコミュニケーションを取り、引継ぎが正確に行われていました。臨機応変な対応が欠かせないと考えさせられました。
- ・効率よく業務ができるように整理整頓がなされていました。また、掲示物が目に付く分かりやすい場所に掲示されており、職員が共通認識できるようになっていると感じました。

提案・実践してみたいこと

- ・あいさつやコミュニケーションの際は、相手の目を見て伝わる声で話すことを改めて実践したいと感じました。
- ・研修先では目標等が分かりやすく掲示されていたので、目に見えるところに必要な掲示ができたなら業務意識の向上につながるのではないかと感じたので、提案してみたいと思います。

研修を終えて

- ・5日間という短い研修にもかかわらず、皆さんが親切・丁寧に対応してくださり、楽しく業務を行うことができました。
- ・駅前という立地を生かし、観光地と地域の一体の場所として行政との連携も行っていると伺いました。是非、神川町とも何か繋がりができればいいなと思いました。



▲最終日・振り返りの様子

株式会社わらわら わらわら航空公園店

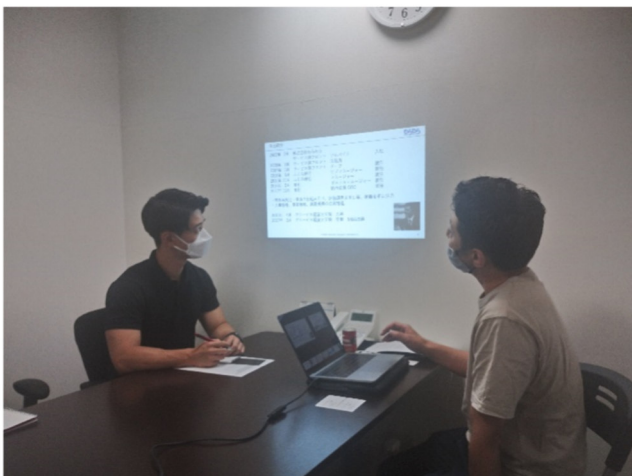
＜派遣期間 R4.9.15(木)～9.16(金)＞

参加団体：狭山市

配 属 先：フロント、ジムエリア

派遣先の印象

- ・上司、部下というのはただの役職でしかなく、全員が同じ目線で様々なことを相談できるような、フレキシブルな印象の職場でした。事務所では常に誰かが笑っており、お客さんを笑顔にするためにはまずはそこで働いている職員が笑顔で楽しくなくてはいけないというのがCOO（最高執行責任者）のモットーで、従業員全員にそれがしっかりと浸透しており、楽しく明るい職場でした。スタッフの全員が自分と自社の仕事に愛とプライドと理念をもって仕事をしているように感じました。



▲座学中の様子

気づいたこと・学んだこと

- ・CS（顧客満足）を向上させるためにはそこで働いている職員のES（従業員満足）を向上させなければいけないことや、お客さんが求めるもの以上のものを返すホスピタリティを学びました。また、周りを見渡せばホスピタリティになりそうなことは意外とたくさん転がっていることにも気づきました。

提案・実践してみたいこと

- ・笑顔でいること、ポジティブな思考で過ごすこと、挨拶や日頃の態度、ミスや仕事量をカバーし合うお互い様の心など、シンプルで簡単ですができていないことが多いため、ちょっとした気配りをしたり、肯定質問、未来質問で会話するなど、そういった点を自分から伝染させて良い波を立てていきたいです。
- ・お客様対応では、求められている期待以上のものを提供するために、紳士的な礼節の実践や最後に一言添える習慣などを実践していきたいです。

研修を終えて

- ・本当に内容の濃い研修をしていただきました。「物事の判断を鈍らせているのは、いつも自分自身だった」など、研修の枠を超えて人間的にも学ぶ部分や、プライベート面にも落とし込める部分が本当に多くありました。公私共に目標に向かってスモールステップから挑戦をし続け、失敗から試行錯誤していければと思います。また、その過程も楽しんでいけたらと思います。



▲研修中の様子

株式会社三越伊勢丹 伊勢丹浦和店

＜派遣期間 R4.10.11(火)～10.14(金)＞

参加団体：朝霞市、八潮市

配 属 先：お得意様サロン、リビング

派遣先の印象

- ・販売員の方々は、お客様に素晴らしいサービスが提供できるよう、商品知識の習得をはじめ、業務上の情報共有や引継ぎも確実に行っていました。また、短い会話の中で、常に複数のことを想定しながらお客様対応を行うなど、すべての販売員の方々がプロ意識をもって業務をされていました。
- ・販売員の方々が、お客様に「また来たい」と思っただけのような、対応に常に細心の注意を払った「心配り」をされていると感じました。



▲リビングでの研修の様子

気づいたこと・学んだこと

- ・感じのよい言葉遣い・所作を実践した接客の基本、業務の知識をきちんと身に付けることや情報共有を確実に行うことの大切さを学びました。
- ・三越伊勢丹の販売員の方々は、自身の業務のみにとらわれず、対応できる業務には常時応えようとしていました。担当ごとに法律で定められた仕事を行う行政との違いを感じました。
- ・今回の研修では、接客においてお客様の言葉を言い換えないことを学びましたが、福祉行政の支援業務では、「傾聴」の姿勢を示す手法として「言い換え」があるため、接客と支援の差を考えさせ

られました。

提案・実践してみたいこと

- ・係や課で情報共有することがとても大切であると改めて感じました。課内全員での課内会議などが出来るよう提案してみたいです。
- ・職員が応対の際に心がけていることや、気を付けていることを共有する場の設置を提案したいと考えました。
- ・日ごろのお客様応対の際に、クッション言葉を使ったり、言い方を工夫したりと、受け入れてもらいやすい説明ができるようにしていきたいです。

研修を終えて

- ・自分の話す敬語や言い回しが、販売員の方々と比べると間違っていると気づく機会が多くありました。日頃から話し方に気を付け、正しい言葉で落ち着いて接客できるよう努力したいと思います。
- ・今後はお客様の応対の後に、自身の言葉遣いや言い方を振り返り、より良くすることを考え、接客を向上させたいと考えるようになりました。
- ・お客様の行いたいことについて、行政窓口では事務的な対応になりがちですが、三越伊勢丹では明確に統一された基準のもと、お客様の気持ちに寄り添う接客で対応されていました。今回の研修で接客についての意識は変わりました。



▲お得意様サロンでの研修の様子

株式会社高島屋 高島屋大宮店

＜派遣期間 R4.10.13(木)～10.17(月)＞

参加団体：志木市、桶川市

配属先：催事場

派遣先の印象

- ・企業の歴史を重んじており、丁寧な顧客サービスをととても意識されているという印象を受けました。また、職員・パート等役職に関係なく全員で盛り上げていこうとする活気に溢れていました。
- ・配属先は高島屋での人気イベントを実施する場所であり、特に午前中はお客様の列が途絶えることがありませんでした。そのような中でも従業員の皆様は一人一人のお客様に対し、丁寧に、的確に対応されていました。



▲お客様対応の合間に商品を補充

気づいたこと・学んだこと

- ・常連として長年来店されるお客様の中には、伝えたいことをうまく言葉にできない（あれ、それ）方もいました。相手によって、その方に合った説明をしなければならないことを学びました。
- ・お客様が手間取った際に、焦らせることなくお客様のスピードに合わせることによって、安心感や信頼感に繋がることを学びました。また、来店されたお客様に対し、不快感を与えないお声かけの距離感を掴むことの難しさを感じました。

提案・実践してみたいこと

- ・今まで以上に丁寧に話を聞くことを心がけ、相手のテンポに合わせて話のスピードを変化させるように工夫したいと思いました。
- ・高島屋では、休憩でその場を離れる場合に業界用語を使用する等、お客様の目を常に気にして業務にあたっており、市役所においても市民の方に見られているという感覚をなくさぬよう、意識づけを改めて提案してみたいです。

研修を終えて

- ・研修を通して、老舗である高島屋では一人一人のお客様を大切にしていたと特に感じました。行政では迅速・的確に対応することが多いですが、長く市に住んでいたいと思ってもらえるよう、市民一人一人を大切にしていかなければならないことを学びました。
- ・日常業務の中では、的確かつ迅速に対応できるよう意識していましたが、今回の研修に参加し、お客様のスピードに合わせた説明や対応も意識することによって安心感や信頼につながることを実感しました。販売促進に励むため笑顔や姿勢を意識する等、お客様からの目線をより大切にしている点について、行政との違いを感じました。



▲桶川市長の激励

※撮影時のみマスクを外しています。

株式会社 温泉道場 おふろ café utatane

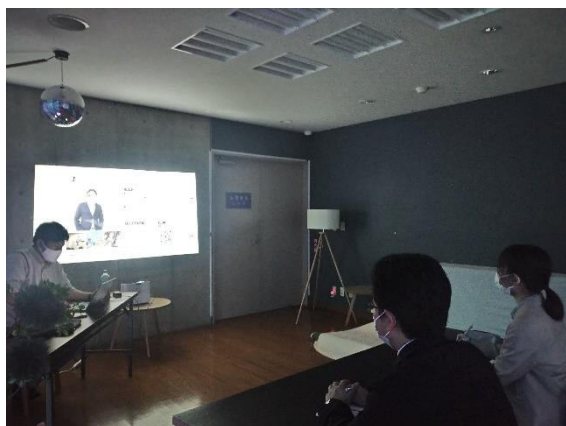
＜派遣期間 R4.10.24(月)～10.30(日)＞

参加団体：春日部市、松伏町

配属先：館内全域

派遣先の印象

- ・居心地のよい、明るく清潔な空間が提供されていました。温泉へのこだわりだけでなく、館内のレイアウトや装飾、BGM音楽に独自の工夫がなされており、お客様を楽しませる取り組みを多様に展開している点が魅力的でした。
- ・社員間では役職名で呼ばず、「さん」付けで呼ぶというルールを決めているとのことで、コミュニケーションが円滑に行われており良い印象を受けました。また、基本的に全てのスタッフが全ての部署の経験があり、人手が足りない部分を補うことが可能な体制を整えていることも、コミュニケーションが円滑に行われている証明だと感じました。



▲初日の入店研修

気づいたこと・学んだこと

- ・グッズの配置、本や雑誌、店内BGMの選定などを現場の人間が決めることができると聞き、同業者との違いや個性が求められるところが行政とは異なると気付きました。
- ・担当ごとにやるべきことがリストアップされ、進捗状況が全体で共有されており、遅滞分は周りがフォローしやすい体制が整えられていました。こ

まめな情報共有によって、想定外の出来事にも迅速に対応できると感じました。

提案・実践してみたいこと

- ・担当内の情報共有を円滑にするため、事前に月ごとの業務スケジュールを作成して共有することで、各自が全体のやるべきことを把握し進捗状況を確認できる体制づくりを提案したいです。
- ・出退勤管理や人事評価などの、現在は紙媒体で行っているものについて、ITを活用したアプリケーションの導入などを提案したいと思います。

研修を終えて

- ・従業員同士のモチベーションが高く、お互いの接遇について、改善点や工夫できる点があれば遠慮せず伝え、研鑽する姿が印象に残りました。お客様対応に対する意識の高さだけでなく、気軽に指摘しあえる雰囲気の良さが日頃から維持されているからこそだと感じました。私も職場で、他者からの客観的なアドバイスを共有し合える職場づくりを目指したいと思います。
- ・今回のような研修に参加できたことで、今後、公務員として働いていく中では絶対に経験できない貴重な体験ができたため、今後もこの制度を継続し、より多くの職員に民間企業での経験を得てもらいたいと感じました。



▲松伏町副町長（写真左）の激励
※撮影時のみマスクを外しています

株式会社丸広百貨店 入間店

＜派遣期間 R4.10.25(火)～10.31(月)＞

参加団体：ふじみ野市

配 属 先：食品売場

派遣先の印象

- ・愛されるまるひろをモットーに、お客様が第一優先であるという信念をもって業務に励んでいるように感じました。働いている方々がお客様に対応しておらずとも、笑顔で店頭に立っていることが強く印象に残っています。



▲研修中の様子

気づいたこと・学んだこと

- ・働く方々が一体となって業務に励んでおり、連携の滑らかさを感じました。お客様への接遇の意識はもちろん、対応する我々職員の接遇の統一感も欠かせないことであると、強く意識するようになりました。
- ・法令などの絶対的な縛りがない中、多くの前例から業務改善のための整備を比較的自由に行っている点が行政と大きく異なっていると感じました。

提案・実践してみたいこと

- ・接遇に対する当市の姿勢を今一度確認し、まとめたい。例えば、日々の業務を見つめなおしたいです。また、日々変わる担当表を誰でも容易に確認できるような仕組みを考え、共有できるよう提案したいと思います。

研修を終えて

- ・社員の方とパートの方がいる中で、指示体系が細かく分かれており、何を誰が担当し、その監督者が誰なのかを働いている全員が常に共有していました。また、誰が見てもその日の担当者がわかるようになっている等、その日の流れが簡潔にまとまっているように感じました。
- ・良い意味で働く際の連携が必要ない仕組みが構築されており、個々人がそれぞれ自分の仕事にこだわりをもっているように感じました。



▲ふじみ野市長からの激励

株式会社八木橋 八木橋百貨店

<派遣期間 R4.11.8(火)~11.14(月)>

参加団体：加須市、上里町

配 属 先：服飾雑貨売場

派遣先の印象

- ・お客様第一という点を強く意識されているという印象を受けました。店内通路で従業員は端を歩く、お客様へお声がけをするなどお客様を優先する、おもてなしするというのを感じました。
- ・マニュアル化が徹底されており、細部にわたって情報共有がされていました。一人の従業員が広く仕事を持つのではなく、専門的に深く仕事をしている印象がありました。



▲研修中の様子

気づいたこと・学んだこと

- ・お客様の要望を確実につかむために、まずはお話を最後まで傾聴することが大事だと学びました。
- ・全従業員の認識に差異がなく、共通認識でお客様対応ができていて、マニュアル化の重要性を学びました。また、市民のニーズを掴み続けていくために、流行や歴史の重要性を再認識しました。
- ・百貨店での売り場は多様で、正確に案内するには知識が必要であり、業務の幅が広い行政にも共通しているように思いました。

提案・実践してみたいこと

- ・情報共有と仕事への意識の切り替えを目的とした朝礼の実施を提案していきたいです。
- ・歴史や流行に沿ったセミナーの企画、運営を市民企画委員（セミナーを協働して運営しているボランティア）に提案していきたいと思います。
- ・町民の方に対する言葉遣いを、より丁寧にするよう気を付け、場面によっては、より笑顔で対応するよう心掛けてみたいと思います。

研修を終えて

- ・八木橋百貨店は、常にいい方向に進化していったので、125年という長い歴史を誇る、地元に愛されるお店になったと思います。行政も法律を超えない範囲で、接遇やサービスを進化させていかなければと思いました。
- ・今回の研修を受けて、接遇については、言葉遣い等だけでなく、笑顔も重要なのではないかなと思うようになりました。また、行政では他の方との公平性に配慮して住民の方へ対応しますが、民間企業では目の前のお客様がどのように目的を達成するか、満足するかを考えて対応するのだと感じました。



▲入店時の研修の様子

株式会社 温泉道場 おふろ café ハレニワの湯

＜派遣期間 R4.11.14(月)～11.20(日)＞

参加団体：行田市、神川町

配属先：館内全域

派遣先の印象

・通常の温浴施設とは違い、館内にレストランやボラダリング施設、個室ブースが併設されており、一日ゆったりと過ごせる落ち着いた空間で、コンセプトである「カラダと心が晴れる庭」にぴったりだと思いました。また、スタッフも明るく、丁寧にお客様と接しており、とても良い環境だと感じました。

・従業員全員が役職・立場に関わらずフラットに意見を出せる職場でした。また、スタッフごとに業務が固定されている訳ではなく、スタッフ全員がインカムにより常時連携が取れているため、混雑時や緊急時の臨機応変な対応等がとてもスムーズでした。



▲フロント業務

気づいたこと・学んだこと

- ・接客マナーとは、思いやりの心をきちんと相手に伝えられるかどうかということに気づきました。相手にしっかり理解してもらうという相手主体の対応が一番重要であると考えさせられました。
- ・スタッフ間の雰囲気や関係の良さが、職場全体の雰囲気や連携に大きな影響を与えることを学びました。また、普段何気なく使用していた不適切な言葉遣いや、お客様と会話をする際の正しくない姿勢や立ち振る舞いなどに気づきました。

提案・実践してみたいこと

- ・通常の窓口業務では、ただ説明するだけではなく、相手主体の寄り添った接客を心がけたいと思いました。また、報告・連絡を密にとることで他業務との連携をしっかりと取り、縦割りにとらわれない対応を心がけたいと思います。
- ・自己満足ではなく、顧客満足をしっかりと意識したうえでの接客と、自分の担当業務以外の、職場全体の業務に目を向けた仕事を実践したいと思いました。

研修を終えて

- ・「風呂はメディアである」という考えのもと、温浴施設を通じて地元を巻き込み地域の魅力を発信していると知り、とても素晴らしいと思いました。自治体も地元をもっと巻き込んでいろいろな取り組みをしていくことが、地元愛に溢れたより良いまちづくりにつながっていくと思いました。
- ・入店研修の際に、接客マナーの入り口として「顧客を満足させる」と「顧客が満足する」の違いについて、前者は「自己満足」で満足するのはサービス提供者、後者は「顧客満足」で満足するのはお客様、顧客満足はお客様の評価のため終わりがなく、とのお話がありました。この意識の差が接客マナーを大きく変えることを学び、今後は後者を意識して接客にあたりたいと感じました。



▲最終日・振り返り研修の様子