

令和7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分野別交流会を実施しています。



「研修中の様子 つばさグリーンファーム」

2 民間企業派遣研修について

今年度は、接遇コースと、農業コースの2つのコースを設け、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。

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5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 八木橋百貨店」

【実施スケジュール】

日程	内容
4月～	派遣先企業との調整
6月	市町村へ意向調査
	市町村との派遣先の調整
	派遣先決定
7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
12月5日	フォローアップ研修



「フォローアップ研修の様子」

令和7年度 民間企業派遣研修 実施結果

前年より事業計画を拡大して実施しました。

○ 接客コース

県内にある6社7店舗にて実施し、研修には14団体から15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28日(月)~8月3日(日) 5日間	1人	秩父市(1人)	温泉エリア 物販エリア
フィットネスクラブ	所沢地区 (株)わらわら ふじみ野店	10月20日(月)~22日(水) 3日間	1人	ふじみ野市(1人)	フロント ジムエリア
フィットネスクラブ	所沢地区 (株)わらわら わらわら航空公園店	9月17日(水)~19日(金) 3日間	1人	所沢市(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	7月7日(月)~10日(木) 4日間	3人	行田市(1人) 加須市(1人) 上里町(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 おふろcafé utatane	9月15日(月)~19日(金) 5日間	2人	伊奈町(1人) 松伏町(1人)	館内全域
デパート	さいたま地区 (株)そごう・西武 そごう大宮店	10月2日(木)~8日(水) 5日間	4人	さいたま市(1人) 吉川市(1人) 上尾市(1人) 八潮市(1人)	催事場
デパート	さいたま地区 (株)高島屋 高島屋大宮店	10月15日(水)~21日(火) 5日間	3人	桶川市(1人) 朝霞市(1人) 所沢市(1人)	催事場
小計			15人	14団体	

○ 農業コース

県内にある2社の農場にて実施し、研修には5団体から7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
農業法人	熊谷地区 (株)横田農園	10月28日(火)~30日(木) 3日間	5人	さいたま市(1人) 和光市(2人) 坂戸市(1人) 長瀨町(1人)	イチゴほ場
農業法人	深谷地区 (株)つばさグリーン ファーム	11月25日(火)~28日(金) 4日間	2人	さいたま市(1人) 東松山市(1人)	農場全域
小計			7人	5団体	

合計			22人	18団体	
----	--	--	-----	------	--

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

R7.7.28Mon.-8.3Sun. | 秩父市

研修内容

1日目	2日目	3日目	4日目	5日目
店内見学				
温泉：リネン業務、館内清掃業務				
お土産屋：レジ補助業務、陳列業務				
				終了報告会

派遣先の印象

・市役所とは異なり、派遣先では社員だけでなく、パート・アルバイトの方々も多く勤務されており、多様な立場のスタッフが連携しながら業務を支えていることが印象的でした。業務中は、皆さんが丁寧かつ親切に仕事を教えてくださり、派遣期間を通じて前向きな気持ちで仕事に向き合うことができました。

学んだこと、実践してみたいこと

- ・今回の研修を通じて、スタッフの皆さん一人一人の接客スキルが高く、会社全体としてサービス水準が高く保たれていることを実感しました。
- ・単に目の前の業務をこなすだけでなく、お客様の状況を見ながら適切に声を掛けたり、相手が次に何を必要とするかを考えた上で案内したりする姿勢が印象に残っています。こうした姿勢は行政の窓口対応や施設運営においても参考になる部分が多いと感じました。



リネン業務の様子

研修を終えて

- ・今回の研修を通じて、仕事に対する意識が大きく変わりました。これまでは提供するサービスの内容そのものに目が向きがちでしたが、実際には、職員・従業員一人ひとりの勤務態度や立ち居振る舞い、言葉遣いといった日々の対応も、組織全体の印象を大きく左右するのだと感じました。
- ・今回学んだことを今後の業務にも生かし、安心感や信頼感を持ってもらえるような対応を心掛けていきたいです。



店内見学の様子

株式会社わらわら

R7.9.17Wed.-9.19Fri. | 所沢市（航空公園店）

R7.10.20Mon.-10.22Wed. | ふじみ野市（ふじみ野店）

研修内容

1日目	2日目	3日目
座学（会社説明）	座学（ホスピタリティ研修）	座学（論理思考トレーニング）
入会受付体験	カウンセリング体験	フロント業務体験
マシンジム体験	トレーニング体験	プール監視員業務体験

派遣先の印象

・行政と比較した際、よりホスピタリティを意識した接客をされていると感じました。特に、お客様に対して、些細なことでも会話のきっかけを作り、会話を通して相手を知る姿勢を重要視されていました。こういった取り組みがお客様の利用満足度に繋がっているのだと理解しました。

・職場内の雰囲気も非常に和気あいあいとしており、立場にとらわれず意見を交換し合える職場であると感じました。働きやすい職場であることが顧客満足度にも影響しているのだと思いました。

学んだこと、実践してみたいこと

・ホスピタリティとは、付加価値の提供であり、その人だけに特別に施すサービスであるとのことでした。身近な例としては、その人だけに対する少しい会話やちょっとした気遣いも当てはまるということ学びました。

・前提としてサービスの提供がしっかりと出来ることが必要であり、従業員の満足度も顧客へのホスピタリティへと繋がることも理解しました。

研修を終えて

・実際のカウンセリング体験や、座学を通して最も感じたことは、運動を通じて最高の経験をお客様へ提供しようとする姿勢でした。私自身、市民の方への案内は、今まで必要以上のことを話すことはありませんでした。しかし、市民の方にとって親しみやすい役所へとするためにも、あくまで事務的な対応ではなく、必要に応じてコミュニケーションを取ってみることもプラスに働くのではないかと感じました。



航空公園店



ふじみ野店



店内見学の様子

株式会社八木橋 八木橋百貨店

R7.7.7Mon.-7.10Thu. | 行田市・加須市・上里町

研修内容

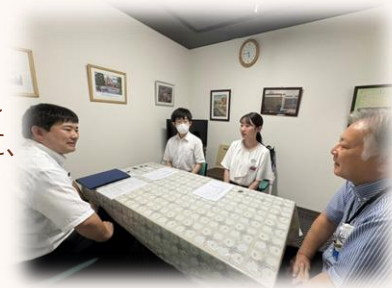
1日目	2日目	3日目	4日目
店内見学			
沿革・接遇・社内規則等の 入店研修			
5階リビング、3階プラグマーケットにて接客業務体験			

派遣先の印象

- ・第一印象の大切さを強く感じました。直接対応していない場面でも、挨拶やしぐさでお客様に与える印象は大きく変わると実感しました。
- ・八木橋百貨店様の接客は、行政よりもお客様に寄り添ったものであり、接遇やお辞儀の基本を改めて見直すきっかけになりました。
- ・一度離れたお客様に再来店していただくのは難しく、それを抑制するためにも親身な接客の重要性を感じました。

学んだこと、実践してみたいこと

- ・今回の座学の研修を通して、心構えは態度に現れると改めて感じました。
- ・対応相手がお客様か市民かという点では大きな差はなく、今回の研修で得られた知見によって自身の接遇はすぐに改善できると思います。日々の窓口対応時に、より意識をしながら業務にあたりたいと考えております。
- ・役場窓口に来庁したお客様に対して、もう少し来庁していただいた方の気持ちに寄り添って接客及び対応を行いたいと思いました。



最終日の様子

研修を終えて

- ・笑顔で接することの大切さを改めて感じました。今後も意識していきたいです。
- ・掲示物や物品の配置を工夫する等、より効果的な環境をつくることの重要性を実感しました。市役所でも改善可能な点があると思うので、意識していきたいです。
- ・苦情やクレームを受けたときに、お客様の話をささぎらずに内容を最後まで聞き、相手の気持ちに寄り添う対応をしていきたいです。



首長訪問の様子（上里町）



研修風景

株式会社温泉道場

R7.9.15Mon.-9.19Fri.

| 伊奈町・松伏町（おふる café utatane）

研修内容

1日目	2日目	3日目	4日目	5日目
入店研修	ミーティング	施設管理業務	社員面談	ランドリー業務
館内清掃業務				
ランドリー業務	館内接客業務	館内接客業務	研修振り返り	備品整理・発注

派遣先の印象

- ・PDCAサイクルが早く循環しており、どの階層の社員にも業務改善の提案の機会があると感じました。社員の年齢層が比較的近く、コミュニケーションが取りやすい雰囲気でした。
- ・決裁や予算執行のスピードが行政と比較して非常に早く、「Noといわない」という理念を実行するための柔軟な思考力を社員の皆様が備えていると感じました。

学んだこと、実践してみたいこと

- ・行政においても、より良いサービスを提供するには全職員が同程度の情報を有していることが必要であると気づきました。難しい相談であっても代替案や情報提供など、もう少しできることがある場合があると感じました。職員間の対応が偏らないよう日頃からのコミュニケーションを大切にしたいです。
- ・短いサイクルで成果やフィードバックを得ることで、達成感ややりがいを感じやすい環境が作られていると感じました。自身の職場では、調書作成や細やかな業務改善などの業務を自身でタスク管理し、達成感を得やすい環境を整えたいです。

研修を終えて

- ・行政の業務は予算や法律の範囲内の執行であることを再認識する機会となり、数字一つ一つが公正であることの重要性を感じました。引き続き、適正な予算の執行となるよう努めたいと考えます。
- ・社員の皆さんが自分事の意識をもって、自分の個性を發揮しながら業務に取り組んでいる姿が印象的でした。行政としてのサービス提供や業務遂行を第一にしつつ、常に当事者意識を持って自分の考えを持ちつつ業務に取り組みたいと感じました。



◀ 入店研修の様子

ランドリー業務の様子 ▶



株式会社そごう・西武 そごう大宮店

R7.10.2Thu.-10.8Wed. | さいたま市・上尾市・八潮市・吉川市

研修内容

1日目	2日目	3日目	4日目	5日目
職場案内				
催事場での物産展におけるレジの補助、品出し等				
				終了報告会

派遣先の印象

・行政の接客は笑顔が少なく、手続き等に時間がかかってしまうことが多いですが、派遣先では明るく、笑顔で接客しており、テキパキとしているのが印象的でした。

・配属先は物産展であったため、社員やパートが時間交代でレジ対応を行っていました。1時間ごとに人が変わり、別の店舗や別フロアの社員が応援に来ていました。店舗やフロアごとにレジの使い方が違う中でも、迅速かつ丁寧な引継ぎが行われていました。

学んだこと、実践してみたいこと

・お客様に有意義な時間となるよう、できる限りお客様のご要望にお応えしたり、売り場の整理やお困りのかたへお声掛けしたりして、お買い物しやすい環境を整えることが大切だと学びました。研修前は受動的な接客でしたが、お客様が喜ぶ行動を考えて行動に移す能動的な接客を意識していけたらと思いました。

・レジ対応では、迅速かつ丁寧な対応が求められ、周囲にも気を配ることの大切さを学びました。派遣研修を通して、相手に合わせた接遇や言葉遣い、姿勢を意識し、来庁者それぞれに対する配慮を忘れずに窓口品質の向上に努めたいと感じました。

研修を終えて

・従業員の方々を見ていて特に印象的だったのが、表情や声のトーンで、マスクを着用していても笑顔が分かり、明るい声でお客様の雰囲気壊さないよう配慮されていました。市役所でも、TPOに応じた工夫を行い、話しかけやすい雰囲気作りを意識したいと感じました。



◁レジ対応の様子

職場案内の様子▷



株式会社高島屋 大宮店

R7.10.15Wed.-17Fry.10.20Mon.-21.Tues. | 朝霞市・桶川市・所沢市

研修内容

1日目	2日目	3日目	4日目	5日目
入店研修	陳列・出品対応			
催事場での接客対応				
				研修振り返り

派遣先の印象

・市役所は、市民が必要な手続き等を行うために利用したりすることから、住んでいる自治体へ行くことが必須とされています。対して派遣先企業等の民間企業はお客様から選ばれるところであり、お客様への満足度の高い接客が求められると感じました。

学んだこと、実践してみたいこと

- ・研修中、食品の賞味期限を読み上げたり、商品が売り切れた時間を記録したりと、教わったことを何気なくやっていたが、一つひとつがお客様の満足度に繋がることを知り、どんなに小さな気遣いでも、意識することで顧客満足度の向上に繋がることを学びました。
- ・従業員にはパート・アルバイトが多いが売場や持ち場が固定化されていなくマニュアル等がしっかりしていることを感心するとともに、売切時間や在庫数など細かい情報も従業員間でしっかりと共有されていたことにも驚きを感じた。

研修を終えて

- ・研修時に、派遣先企業の店員が共通で使用している言葉があることを知りました。休憩や食事等の言葉が、客の立場で耳にしたときに何を指している言葉なのかが把握できないように変換されていました。職場でも、職員同士で話す時等で活用できるのではないかと思います。取り入れてみたいと感じました。
- ・行政でも、状況に応じて住民の方一人ひとりの気持ちに寄り添い、安心して相談できる関係性や雰囲気づくりが大切であると改めて感じました。



◀ 入店研修①

入店研修② ▶



株式会社横田農園

R7.10.28Tues.-10.30Thurs. | 和光市(2名)・さいたま市・坂戸市・長瀬町

研修内容

1日目	2日目	3日目
イチゴ苗のマルチ張り	ビニールハウスの張替え	イチゴ苗のマルチ張り
農園の歴史・概要等の説明	イチゴ苗のマルチ張り	研修の振り返り
ビニールハウスの土かけ		意見交換

派遣先の印象

- ・社員やパート、アルバイトの方の個々に応じた柔軟な出退勤の仕組みが素晴らしいと思いました。また従業員同士の連絡体制もDX化が進んでおり効率的に感じました。
- ・今後イチゴ農家になりたい研修生が多く在籍しており、将来の夢に向かって働いていて印象に残った。また、農業に興味のある人が一日バイトとして県外からも多く来ていて、仕組みを整えれば派遣元の農業の人材不足の解消につながると感じた。

学んだこと、実践してみたいこと

- ・情報収集力で時代を先取りした結果の成功事例が数多く有り、一方で情報発信にも力を入れている点が勉強になり、広くアンテナを張っておくことやデジタル活用の重要性を感じました。
- ・実際に農作業を体験することで、日々の作業の大変さについて身をもって実感しました。また、天候や環境の影響で作物が育たない場合のリスク対応の仕方や、農作業に関わる各種申請手続きなど、農業政策に関する実務も学ぶことができました。

研修を終えて

・職場実践したいことは、タイムフレックス制などの柔軟な勤務制度の導入です。横田農園様では、従業員のタイムスケジュール整理など、テレワーク専用の業務を設けることでテレワークができる体制を整えています。一方で、当職場ではテレワークに対応した業務が用意されておらず、「テレワークを希望しても対応できる仕事がない」という状況です。そこで、テレワークに適した業務をどのように導入するかについて、横田農園様が行っていた設計を参考に取り入れてみたいと考えています。



首長訪問の様子



株式会社つばさグリーンファーム

R7.11.25Tues.-11.28Fry. | さいたま市・東松山市

研修内容

1日目	2日目	3日目	4日目
ねぎ出荷作業	ねぎ出荷作業	ねぎ出荷作業	肥料作り
ブロッコリー出荷作業	ねぎ収穫作業	ねぎ収穫作業	研修の振り返り

派遣先の印象

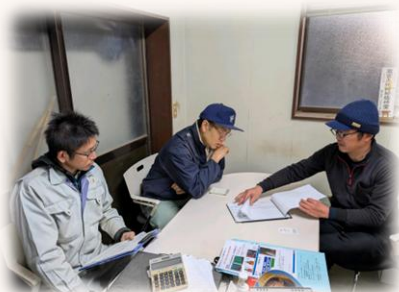
- ・社員のモチベーションが高く、決められた目標を達成するため、チームで協力して取り組む姿勢が自然と備わっていた。職員の平均年齢が30～40歳代と若く、外国人労働者の割合も多く、組織としてのマンパワーが強い印象を受けた。
- ・ビジョンありきではなく、需要に応じた生産や、物流問題に対して卸売業を始めるなど、状況とリスクに柔軟に対応する力に驚かされた。

学んだこと、実践してみたいこと

- ・今回の研修では現場で働く方と一緒に汗を流すことで、現場の生の声が聴けるとともに、身をもって農業について学ぶことができた。
- ・県内農業の担い手について、後継者不足のほか、県内の耕作地を他県や外国の法人が扱う問題に気付かされた。

研修を終えて

- ・普段スーパーで買っている野菜の価格の中に、とほうもない労力と時間が込められており、不安定な天候や相場の中で、安定供給をするための知識、技術と努力が費やされていることを改めて学ぶ良い機会となりました。
- ・とても貴重な経験をさせていただいたので、次回以降の研修の受け入れもしていただきたいと思います。



ねぎ出荷作業 ▶

◀ 研修振り返り

