

講義年月日	2002年12月11日(水)
講演者	村田 優美子氏(慶應義塾大学三田メディアセンター)
テーマ	三田メディアセンターにおける研修計画の実際 企業等派遣研修
講義内容	<p>1.企業等派遣研修の概要 慶應義塾大学人事部の方針による職員研修の一環として、毎年各部署から大学職員をホテル、百貨店などの一般企業に派遣し、一定期間研修を行う</p> <p>2.村田氏の研修概要(研修当時三田メディアセンター内では閲覧部門サービス担当) 研修期間:1999年10月～12月の約3ヶ月 研修企業:ホテル日航東京 研修部署:宿泊部フロントサービス(ベル・ドアマン) 研修内容:ゲストへの案内、荷物の預かり運搬、ロビーの管理など。</p> <p>3.サービス業としてホテル日航東京が行っていること</p> <p>(1)心構え ・ゲストに対してできることはないか常に考える ・このホテルにまた来たいと思えるようなサービスを心がける ・ゲストを覚える</p> <p>(2)身だしなみ、言葉遣い、公私の区別 ・ロビーに出る前に全身鏡による身だしなみチェック ・ゲストに対して「えっと」「ちょっと」等の日常会話は使用しない ・業務用メモにもゲストの氏名には「様」を付ける</p> <p>(3)ホテルスタッフの取り組み 研修最初に「サービス業の7つの大罪」の周知 無視:ニーズを察知しながらそれに答えない 無関心:進んで知ろうとしない 冷淡:相手の気持ちになって考えない 機械化:決まりきった行動しかしない ルールブック:組織の規則や立場を優先する たらいまわし:簡単に他部署へ案内する 子ども扱い:自分の常識を相手にもあてはめようとする ・フォローアップ研修 <例>「一流サービスマンになるための21の考え」 ・スタッフ間で注意しあう ・フロントバックに標語を掲げ、心構えを常に意識する 社員間の挨拶キャンペーン</p> <p>4.研修終了後の村田氏の感想 自分の職業、職場を少し離れたところから見るができるよい機会だった。 ゲストに満足してほしい気持ちはホテルも図書館も同じではないだろうか。</p>
感想	教育・研究支援という側面をもつ図書館の「サービス」とホテルの「サービス」は必ずしも同じであるとは言えないと思うが「ゲスト(利用者)」に対して何が最善で、何ができるかを常に考え行動することが「サービス」であり、それはホテルも図書館も同じではないだろうか。講義を通してサービス精神を他業界から学びサービスに対する心構えを考え直すことが出来た。常に「7つの大罪」を犯すことのない図書館職員でありたい。
配付物	「企業等派遣研修報告」