

女性活躍推進フォーラム 第3回

信頼される接遇マナーを学ぶ

各グループが企画書完成を目指す

人材育成委員会が主催する「女性活躍推進フォーラム」(第3回)が11月24日にオンラインで開かれ、会員企業とMIRAI加盟企業30社から女性正規社員55人が参加した。

日直Aグループが司会進行役を務め、前回の振り返りや目的とゴールの再確認などから始めた。セミナーでは講師にマナーセンスの湯佐弘子氏を迎えた。湯佐弘子氏は、「安心感を与える接遇マナー」「ホテル&デイズニーから

接遇を含むサービスに携わるプロフェッショナルには身だしなみに始まる「役割にふさわしい外見管理」や、表情、言葉の選び方などによる「豊かな表現力」などを含んだ8つの力が必要になると、人は一瞬で安心や不安をキヤッとするが、それはどんな要素から受け取るのか、脳の機能から解説。

「接遇を含むサービスに携わるプロフェッショナルには身だしなみに始まる「役割にふさわしい外見管理」や、表情、言葉の選び方などによる「豊かな表現力」などを含んだ8つの力が必要になると、人は一瞬で安心や不安をキヤッとするが、それはどんな要素から受け取るのか、脳の機能から解説。

また、発する言葉は肯定形に変換することで、受け取る相手が気持ちよく、またこちらが望む行動につながりやすくなるため、一人でもできる日常的な練習ポイントも学んだ。これらの反応は接遇の場面だけでなく、自分自身の成長や、指導の際にも有効であるため、意識的に言葉を使うことを勧めた。

第2部はグループに分かれ、各グループの企画書完成を目指し「企画内容」や「効果」の各項目の議論を深めた。また、前回同様議事録を作成しフォーラムが設定した

また、発する言葉によって受け取る側の気持ちが大きく変わることを、アメリカのプロスポーツが発祥の「ペップトーク」や、日本古来の「言霊ことだま」を例に挙げて解説した。「ペップトーク」は、相手の状況を受け止め相手のためにかける言葉で、意欲を引き出し、勇気づける、力を与える言葉がけだ。プロスポーツ選手にかけるコート上の言葉やビジネスの場面でのトップメッセージ、世界有数のティーマパークの経営層からスタッフに示すありたい姿など具体例を引き、実際に音読するなどして言葉の感触を参加者が味わった。



講師の湯佐弘子氏

また、発する言葉は肯定形に変換することで、受け取る相手が気持ちよく、またこちらが望む行動につながりやすくなるため、一人でもできる日常的な練習ポイントも学んだ。これらの反応は接遇の場面だけでなく、自分自身の成長や、指導の際にも有効であるため、意識的に言葉を使うことを勧めた。

第2部はグループに分かれ、各グループの企画書完成を目指し「企画内容」や「効果」の各項目の議論を深めた。また、前回同様議事録を作成しフォーラムが設定した

ビジネス用 SNS
Sへアップし、メ
ンバー間での情
報共有を行う。



テーマと参加者

(順不同、敬称略、(株)略)

Aグループ「みのりの森のなかまたち」=蓑島光江(正栄プロジェクト)、新甫望美(ダイエー)、清水沙織(マルハン)、本田由香里(ニラク)、山本まり(三慶商事) Bグループ「BBクイーンズ」=森岡久美子(セントラル伸光)、丸岡裕子(夢コーポレーション)、櫻井利美(ノースランド)、櫻本亜香理(キスケ)、下沢和子(ダイナム)、東田なつき(平成観光) Cグループ「6C」=川名千秋(ヒカリシステム)、大坪綾夏(平成観光)、井上彩香(プローバ)、松本智波(正栄プロジェクト)、木村菜々美(アサヒディード)、小川早記(夢コーポレーション) Dグループ「ドリーミングアッブ」=渡辺由美子(ノースランド)、山田結理(平成観光)、伊吹綾乃(ダイナム)、及川麗菜(オータ)、宮崎亜純(ミナミ・エンタープライズ)、紀之國円佳(J-NET) Eグループ「E-Up.Girls!」=白戸千裕(平成観光)、石川菜々子(グランド商事・アドバンス)、金子莉央(日拓ホーム)、荒木鈴音(メッセ) Fグループ「チムドンドン」=佐藤照美(三慶商事)、杉江有理(ヒカリシステム)、町田望(オータ)、高橋親知佳(安田屋)、野本梨香(キスケ)、井田実波(メッセ) Gグループ「ユニコーン」=谷川久美(夢コーポレーション)、児玉ゆう子(西の丸)、坂牧美穂(玉屋)、高木舞(サンキュー)、飯田らな(ABC)、八嶋亜美(NEXUS) Hグループ「happiness」=知花綾乃(新富商事)、霞麻美(マルハン)、赤岡千覚(合田観光商事)、生田由枝(善都)、丸岡小梅(夢コーポレーション)、平岩真優佳(安田屋) Iグループ「地方爆発娘～clashgals～」=森田瀬奈(キスケ)、大島愛弓(セントラル伸光)、水木由衣(ノースランド)、高田彩(マルハン) Jグループ「J6」=河野桃子(キスケ)、中川奈緒美、妹尾飛鳥(エムズ・ユーネス)、見城加奈(玉屋)、金内紗也加(西の丸)、鈴木愛梨(日拓ホーム)

「日遊協」で検索！

パチンコ・パチスロ店営業における新型コロナウイルス感染症の拡大予防ガイドライン
[2022年11月25日改訂]

パチンコ・パチスロ産業21世紀会にて、感染防止のためのガイドラインが制定されました。

営業にあたっては、万全な感染防止対策を行い、安全・安心な遊技環境でお客様をお迎えできるよう本ガイドラインに沿った対応の徹底をお願いいたします。

▼最新版ガイドラインデータ▼
[\[パチンコ・パチスロ店営業における新型コロナウイルス感染症の拡大予防ガイドライン\(2022年11月25日改訂\)\]](#)

▼更新履歴・箇所▼
[2020年5月14日 制定]
[2020年5月21日 修正]
[2020年12月11日 改訂]
5. 開店前・入場時・営業中の取組み
(2) ①一部改訂「選択客に来店時の挨拶の呼びかけを行うなど、」を追加) (5ページ)
6. 店内での取組み
(2) ③を追加 (6ページ)

[2021年2月4日 改訂]
2. 営業方法に関する取組み
(1) 広告宣伝の自粛
一部削除('現状では少なくとも5月末日'を削除) [2ページ]
5. 開店前・入場時・営業中の取組み
(2) 入場時の確認

パチンコ・パチスロ店営業における
新型コロナウイルス
感染症の拡大予防ガイドライン
[2022年11月25日改訂]

一部改訂 (37.5度前後→平熱+0.5度以上) (8ページ)

日遊協ホームページ
更新情報

人材育成委員会

11月24日
本部会議室(ウェブ会議)
出席委員等11人

フォーラムについて協議

同日開催の女性活躍推進フォーラムの運営の最終確認と、人材育成フォーラムについて協議した。
女性活躍推進フォーラムでは、各グループの進捗状況を共有し課題を抽出した。企画テーマがそれぞれ設定できた状態だが、「増客」という難しいテーマに取り組む過程で、具体的な企画内容に落とし

込む段階にきており、議論の深まりがグループごとに様々な状況にある。少々困難な状況にあるグループに対して、担当委員がどの程度、どのように関わっていくかなどを考察された。
人材育成フォーラムは講師選定など調整中。