

特集

〈事例〉

会員講師による会員のための 接遇研修が他センターでも好評

公益社団法人
港区シルバー人材センター

(東京都)

港区SCでは、平成28年度から会員向け接遇研修等の講師を会員が務めている。プロの研修講師や企業内研修講師の経験を持つ会員たちが、経験と知識、かつ会員としての就業現場での実体験を生かし、会員のための会員目線の研修を提供。実績を重ねる中、「他のシルバー人材センターの役にも立てるのでは」と考え、令和5年度からは活動領域を広げ、港区以外のセンターの研修も手掛けている。

港区SCでは、平成28年度から会員向け接遇研修を外部委託ではなく、会員の研修講師経験者および現役講師が企画から運営まで全般を担い、実施している。

会員講師は、令和6年2月現在、4人。全員に会員として他業務での就業経験があり、その実体験を踏まえた実践的で、受講会員の目線に立った研修内容が特色である。接遇研修のほかに、入会後初めて就業した会員向けの「初回就業後講習」を毎月1回開催し、回数を重ねる中でさらに技術を磨いてきた。その力を生かし、「他のシルバー人材センターの役に立とう」と考え、令和5年度から港区以外のシルバー人材センターや民間企

業等を対象とした、外部向け研修事業に取り組んでいる。

会員講師、誕生のきっかけ

10年ほど前、施設管理業務に就いていたある会員が、接遇がきちんとできているか不安になり、同じ就業をする会員仲間に相談した。相談を受けたのが、たまたま研修講師の経験がある会員だったことから、事務局に「自分はセンター内の研修講師としてお役に立てるかもしれない」と話をしたことがきっかけとなり、会員講師による会員向けの接遇研修が始まった。

平成28年度からは毎年1回、主に受け付け管理業務に携わる百数十人の会員を対象とした「接遇・

個人情報保護研修」をその会員が講師になり実施。すると、企業内研修の講師経験があるといった会員も加わり、現在は4人の会員で講師グループをつくり、研修事業に生き生きと取り組んでいる。

会員講師による研修の概要

研修は、講師からの一方通行ではなく、受講する会員と交流を持つ参加型とし、ワークショップを毎回導入。港区SCの会員に対して現在、次の研修を行っている。

- 初回就業後講習（毎月第2水曜 日開催）

①就業に際しておさらい（就業のルール・個人情報保護・災害発生時の対応等）、②就業マナー、

研修の企画から運営全般まで担っている講師グループのメンバー



③ワークショップ（来客対応やクレーン対応などの事例紹介。「あなたならどうする」を考えてもらう）を内容としている。

●接遇・個人情報保護研修（毎年一回開催）

講師グループと事務局とで相談し、毎年テーマを決めてプログラムを作成している。令和元年度のテーマは「自省力発見講座」、令和

2～4年度は「With コロナの接遇」。令和4年度の研修では、コロナ禍での環境づくりとベースマナー、ハラスメントとクレーン、個人情報保護に触れ、ワークショップ（伝えることの難しさ、思い込みと勘違い等について「こんな時どうする」を考えてもらう）を実施した。

都内複数のセンターから見学や講師依頼が続々と

外部向け研修事業の受注に向けて、令和5年5月から6月にかけて、「会員講師による会員のための研修」を案内するチラシと、「会員研修アンケートのお願い」を東京都（23区と多摩地域）の各センターへメールで送り、事業をPRした。アンケートは、各センターで実施している研修のことや、港区SCの会員講師による研修への質問・要望等を尋ねる内容だ。送信後すぐに複数のセンターからアンケート回答と研修を見学し

たいという申し込みがあり、9月から11月にかけて5センターが、「初回就業後講習」「接遇・個人情報保護研修」を見学した。見学に來られないセンターには、スマートフォンで撮影した研修の短い動画を送信した。

そのほか、公益財団法人東京しごと財団（東京都シルバー人材センター連合）のホームページのトピックスのコーナーと、広報誌「シルバーとうきょう」にこの事業の紹介記事が載ると、遠方のセンターからも問い合わせがあった。

また、事業を担当する事業推進課営業推進担当の河村岳郎次長が、都内センターのブロック会議などでもアピールに努めた。

外部向け研修 令和5年度の実績

1件、2件と依頼が入り、令和5年10月から11月にかけて、次のセンターの依頼を受けて、接遇研修等を各センターで実施した（か

つこ内は開催日と受講者数）。
世田谷区SC（10月24日、約60人）、府中市SC（11月20日、約70人）、中央区SC（11月21・27・29日、合計約140人）、文京区SC（11月22・29・30日、合計約100人）。以降、令和6年2月にも実施し、令和6年度の開催予定も入っている。

また、令和5年9月には、民間



港区SCでは、会員講師による会員のための接遇研修等を実施。港区以外のシルバー人材センターからの依頼も受けている。

企業から新人向け研修を受注。2日間にわたり、ビジネスマナー研修を実施した。そのうち1日は外国人向けで、英語で対応して日本のビジネスマナーを伝えた。

この事業は、シルバー人材センターの会員向け研修を主として受けていく方針だが、声が掛ければ民間企業等の依頼にも応じていく。

プログラムはオーダーメイド

研修プログラムは、依頼先のセンターなどの要望を取り入れながらアレンジしていく。オーダーメイドのため、事前に行う研修担当者との打ち合わせも大切に行っている。研修時間は1時間30分。要望があれば臨機応変に対応する。

講師グループの4人は、全員が施設管理や企業の備品管理、施設などでの受付業務等の就業を経験している。

河村次長は、「就業経験があるので、講師は自分の言葉でリアルな話ができます。また、研修プ

ログラムには、実際に起きたクレームや問題に対処するロールプレイングを必ず取り入れます。各センターの現場で起きた事例を事前に把握し、その事例を盛り込んだロールプレイングが特に好評です」と研修内容に自信を見せる。

受講者の感想

都内センターで実施した接遇研修等を受講した会員の受講後アンケート（回答人数134人）結果では、研修内容について、9割超が「十分理解できた」（46%）、「理解できた」（45%）と回答。講師の指導は、約9割が「非常に分かりやすかった」（49%）、「分かりやすかった」（40%）と回答し、受講者の満足度は高い。また、次のような感想が寄せられた。

「同世代で同じ体験をしている4講師の話は説得力があり、分かりやすかった」

「ロールプレイング事例集がとても参考になりました」



会員講師による会員のための研修風景

「先生がシルバーの会員の方だけに、とても身近な問題を取り上げてくれたので、良かったと思います」

「港区シルバー人材センターの2人に感謝します。すごく良かったです」

会員講師のメリット

堀吉光事業推進課長兼事務局長代理は、会員講師の4人について、次のように語る。

「熱意にあふれ、自分たちで常にブラッシュアップしています。マナーやルールを学ぶことでセンターでの就業をより充実させてほしい、講師としてそういう気持ちで臨んでいます。研修の最初に必ず、『私たちもシルバー人材センターの会員です』と自己紹介します。同じ会員ということで、受講する会員の耳がそこで開くのではないでしょう。それが会員講師が行う研修のメリットだと思います」

「熱意にあふれ、自分たちで常にブラッシュアップしています。マナーやルールを学ぶことでセンターでの就業をより充実させてほしい、講師としてそういう気持ちで臨んでいます。研修の最初に必ず、『私たちもシルバー人材センターの会員です』と自己紹介します。同じ会員ということで、受講する会員の耳がそこで開くのではないでしょう。それが会員講師が行う研修のメリットだと思います」

今後の取り組み

今後は、東京都以外のセンターからも依頼を受けたいと考えている。旅費が掛かるため、複数の研修を連日実施する工夫をするなどして、受けていきたいという。

加えて、河村次長は次の2点を挙げた。一つは、接遇研修の充実。「センター会員の就業で、受付業



研修では、就業現場で実際に起きたトラブル対応などを、実践的に学べるロールプレイングが特に好評だ

務等がある場合には、必要な研修と考えます。研修の際に一番大切なのは、さまざまな事例研究で、過去に実際に起きた事例は、いわばこれからの業務に必要なセンターの宝物です。当センターの研修講師は、過去事例を最大限活用し、オーダーメイドで組み立てた研修を提案し、より充実した内容を目指します」



令和5年10月24日、世田谷区SCの依頼で行った組長班長合同研修会の様子。港区以外のシルバー人材センターから依頼を受けて初めて行った研修である

二つ目は、新たに取り組み始めた講習について、「研修講師を希望する会員を対象とした講師養成講習を計画しています。当センターに来ていただくか、こちらから出張して実施します」と説明した。講師養成講習は、「他のセンターにも、自分たちのような会員がいるはず」と話す4人の会員講師の提案で生まれた事業だという。

「港区SCは会員数約1800人、その中にプロの研修講師や企業内研修で講師経験を持つ会員がいるように、他のセンターでも、同様の会員がいると思います。そして、機会があれば会員向け研修の講師になりたいと思う会員もいるでしょう」(河村次長)。養成講習の内容は、受講者の講師経験の有無などによって異なるという。

堀事務局長代理は、「4人の講師は自分たちの仕事を増やしたいというより、シルバー人材センターを盛り上げたいという気持ちが強い。頼もしいです」と講師グルー

プを評価。河村次長もうなずきながら、「見学も随時受け付けています。全シ協の会議などで東京に来られる際、ぜひ港区SCに寄ってください」と明るい表情でアピールした。(増山美智子)

事業運営状況 (平成30年度～令和4年度)

年度	会員数			粗入会率	就業実人員 (延人員)	就業率	受注件数	契約金額	公民比
	男	女	計						
平成30	812	853	1,665	3.0	1,243 (155,847)	74.7	2,568	792,130	33.4/66.6
令和元	809	867	1,676	3.0	1,243 (150,431)	74.2	2,576	776,338	34.7/65.3
2	808	878	1,686	3.0	1,312 (137,092)	77.8	2,299	701,795	36.2/63.8
3	819	883	1,702	3.0	1,255 (150,473)	73.7	2,384	773,789	36.7/63.3
4	848	929	1,777	3.0	1,444 (153,868)	81.3	2,439	805,349	34.2/65.8

※受注件数、就業実人員、契約金額は請負・委任と労働者派遣事業を合計した数値
 ※就業実人員は請負・委任と労働者派遣事業が対象
 ※就業実人員は令和2年度から労働者派遣事業の教育訓練受講を含む