

## コンシェルジュの「局内研修」を紹介！（part 2）

3期生が講師を務め、全庁で研修が行われました。  
この研修は、受講者だけではなく、コンシェルジュ自身の学びの場にもなりました。

### 体験談を具体的に紹介しました



建設局



清水区



教育局

### ワークやロールプレイも取り入れました



駿河区

ブラインド・トークを実践



上下水道局

市民対応の場면을  
ロールプレイ



観光交流文化局

自分の「強み」を考えるワーク



都市局



会計室・独立機関・議会事務局



消防局

職種や役職を問わず  
約 350 人が受講！

### 受講者の感想（一部抜粋）

- 若手職員が一生懸命説明してくれたので、とても熱意が伝わり、良い刺激になった！
- コンシェルジュの意識の変化など、体験に基づいた内容で理解しやすかった！
- 庁舎内を移動中、来庁者をあまり意識していなかったが、今後は目配りをして、積極的に声を掛けたい！

### コンシェルジュ（講師）の感想（一部抜粋）

- 一生懸命準備したので、意欲的に参加してくれたことがとても嬉しく、やりがいを感じた！
- 研修を通して、自らも知識や経験を振り返ることができ、とても貴重な学びの場となった！
- こういった機会があることで、より多くの職員へ“おもてなしマインド”を熱伝導できる！
- 研修を楽しんでもらおうと準備！受講後に「楽しかった」と言ってくれて、素直に「やってよかった」と感じた！

これからも、自分なりの「おもてなし」を  
実践していきましょう！