




就労継続支援 A 型事業所における利用者の知識・能力向上に係る実施状況報告書

事業所名	リ・ポーン	事業所番号	4410201281
住 所	大分県別府市大字鉄輪字風呂ノ本228番1	管理者名	宮木 康勝
電話番号	0977-75-8972	対象年度	令和5年度

利用者の知識・能力向上に係る実施概要

<p><活動内容></p> <p>販売研修、1月20日、21日にトキハわさだタウン 1階フェスタ広場にて開催された農福マルシェの共同販売会を通して、接客・接遇の研修を実施。今回は、希望された利用者さんの中から、1名の利用者さんが研修をされています。</p>	<p><活動の様子></p>  <p>今回の農福マルシェの概要、チラシの商品画像も利用者さんと一緒にどれにするかを選択しました。</p>
<p><目的></p> <p>販売会をとおして接客対応に関するポイントを知る。挨拶、身だしなみなどの基本動作に始まり、表情や話し方、丁寧な動作などの接遇マナーを学びました。一般就労に向けて自身のスキルアップにつながり、仕事の選択肢を広げることを目的として習得して貰いました。</p>	 <p>ロールプレイングをとおして接遇マナーの習得</p>
<p><成果></p> <p>ビネガー試飲を通して商品説明を実践したり、商品の包装や袋詰め、会計などの対応を実践してもらう事により、実際のお客さまの要望を聞きながら、気持ちの良い接客をする難しさと遣り甲斐を体感できました。</p>	 <p>時には複数のお客さまが集まり、緊張しながらも、丁寧な接客を心がけながら挑戦しておりました。</p>

連携先の企業や事業所等の意見または評価

<p>【河野佳祐氏】利用者さんが実際に販売に携わる事で、本人の接遇のスキルアップと意識向上の両面が期待でき、気持ち良いお客さまへの接客業務が実践出来る事で未来の仕事への可能性が広がると考えます。</p> <p>【樋口龍二氏】商品の魅力をお客さまへ伝えるためには、接客態度や話し方、笑顔などの基本的な接遇マナーを身に付けることから始まります。多くの企業に必要とされるスキルと考えます。</p>	
連携先企業（担当者）	大分県福祉保健部 障がい者社会参加推進室 河野佳祐氏・(株)ふくしごと 取締役副社長 樋口龍二氏

利用者からの意見・評価

<p>接客は難しいけれど、とても遣り甲斐がある。 お客様に買ってもらえると嬉しい。 もっと喜んでもらえるような接客を身に付けたい。</p>
