

## “THE 接遇”の研修を受講して

事務所に新たなメンバーが加入しました。また6月19日、20日の二日間、新人研修として社員教育研究所様のTHE 接遇を受講してきましたので感想と合わせて紹介を致します。



今回の接遇研修を受け、痛感したことは、自分が思っているよりも言葉遣いや礼節について解っていないことでした。それは、敬語と順序・席順の2つのテストの結果が、はかばかしくなかったため、自分の認識が甘かったと反省しました。

私は、今まで研修やセミナーを受けた経験がなかったため、今回の研修を受ける機会をいただき、楽しみにしていたこともあり、誠にありがたく感じておりました。これまでは、敬語に関する本を読んだり、テレビ番組を見る程度で接遇を身につけているつもりでしたが、実際に声に出したり、行動に出ることにより、実体験に勝るものはないと考えを改めました。

研修を受講して良かったことは、まず、研修の場で初めて会う他の業種に勤める方々とふれあいながら学べたことです。周りは皆、私よりも年下でしたが、言葉遣いや所作がしっかりしている方が多く、なかには他の研修やセミナーを受けていて、研修に慣れ親しんでいる様子の方の対応には、驚かされることが多々ありました。また、他の人の良い所は手本として見倣い、自分の言動を見られ、良いところと改善すべきところを指摘されることによって、接遇の言葉遣いや所作を改善することが出来ました。

次に、このセミナーを受講することによって、礼儀作法の意義や基本的な対応から、応用を利かせた対応などを学べたことです。講義だけではなく、そののちに具体的な状況を設定したうえで実践することによって、受講後も対応できるように考えられていると感じました。そして、言葉遣いや姿勢だけではなく、表情や話し方に抑揚をつけることなどの重要性を知ったことは、とても実りあるものでした。

ただし、一つ改善点を挙げるならば、有意義な内容でしたが、個々の実際の職場環境に沿った研修や電話対応により多くの時間が割かれていれば、より良いものになると思いました。

最後に、職務の時間を削り、参加費用を負担して今回の研修を受講させてくださった会社及び、上司の方々に感謝とお礼を述べたく存じます。そして、今回学んだこと、とくに気を付けなければならない姿勢に注意して活かしていきます。

## 自己紹介

初めまして。川島経営研究所で補助作業をいたしております、**山崎英行**と申します。会計事務所に勤めた経験も知識もありますが、真面目な性分を生かして努めていく所存です。どうぞよろしくお願い致します。

出身地 埼玉県越谷市

趣味 歴史（特に戦国時代）の本の読書  
やテレビ番組を見ること

（担当：山崎 英行）



今回の研修では、問いかけられ、自分の考えを発表する機会が多くあったにもかかわらず、これまで、礼儀について、深く考えることがなかったので、しっかりと考えがまとまらず、うまく言葉にすることができなくて、とても難しく感じました。

他の参加者の方々は自分の意見をうまく言葉にできており、私も見習わなければならないなと思いました。

意見を出し合うことで、他の方の意見が聞け、こんな考え方もあるんだなと一人ではわからないことを知ることができ、多角的に理解を深める良い機会となりました。

今回学んだ礼儀の本質である、心を中心に据えて他者への尊敬の念としての振る舞

いを常にできるように習慣となるよう、実践していきたいと思います。

この研修では、他の参加者の方の考えも聞くことができ、良いと思ったところは私も使わせていただこうと思いました。また、一緒にペアを組んだ方に、言葉に詰まった時などこう言ったらいいんじゃないかなどとアドバイスをして頂けたり、私も気になったところは伝えたりしあえ、他の方はこういうところを見ているのだなと思いました。

参加者の方々とロールプレイングを行い、その後、みんなで振り返り、意見を出し合う時間があり、他者の視点を伺えた点が、とても参考になり、自分では気づかなくて、気にしていなかった点などに気づけ、勉強になりました。

聞いているだけではわからないところが、実際にやってみることで新たに出てきたりし、これまでは今回のように実際にロールプレイングを行うような研修を受けたことがなかったので、体験してみることで座学だけでは学べないことがあるのだと感じました。少しずつでもできるように頑張っていきたいと思います。

最後に、2日間の研修を受けさせていただき、大変勉強になりました。良い体験ができ、ありがとうございました。

## 自己紹介

初めまして、**大川友希**と申します。

5月からお世話になっております。会計事務所での経験はありませんが、頑張っていますので、どうぞよろしくお願いいたします。

出身地 和歌山県

趣味 読書

（担当：大川 友希）