




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	別府第2ワークセンター	事業所番号	4410200747
住 所	大分県別府市大字内竈 1 3 9 3 番 2	管理者名	恒松 克巳
電話番号	0977-67-3120	対象年度	令和5年度（2023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>3月、9月の棚卸時にレジ従業員に対し レジチェックテスト、接客研修、ビジネスマナー研修を実施 お客様への対応を標準化する事で、どのレジでも 安心してお会計をしていただきサービスの向上、 一般就労に向けた意識づけを目的としている</p>	<p><活動の様子></p> <p>レジチェックテスト 風景</p> 
<p><目的></p> <p>お客様への対応、従業員の接客、ビジネスマナーへの 意識づけを目的とし、普段の業務中では気づかない事 などを従業員間で確認し、通常業務や一般就労に向け 学ぶ事が出来る</p>	<p>ビジネスマナー研修資料</p> 
<p><成果></p> <p>接客研修、ビジネスマナー研修により応対方法や 言葉遣いについて心がこもっており気持ちが良いと お褒めの言葉をかけていただく事が多数あった 障がい特性により挨拶の声が小さかったり、応対に時間が かかる方もいる為、引続き業務中や研修時に確認を行う</p>	<p>(株) トキハイナダストリー 様に研修等についても開店当 初よりご協力いただけていま す。</p> 

連携先の企業や事業所等の意見または評価

<p>2011年のサンストア新店舗移転時より寺岡精工のレジを使用していただき、レジ技術、接客、 ビジネスマナーの向上を目的とし、レジに関わる全般のフォローを行っております。 2023年9月に新たにセミセルフレジを導入させていただきましたので、お買物されるお客様へ更なる サービス面での向上を目指し、サンストア従業員の皆様と取組みます。</p>	
連携先企業（担当者）	(株) 寺岡精工 坂下氏

利用者からの意見・評価

<p>レジチェックテスト、接客、ビジネスマナー研修をすることで、応対時間や、お客様への対応方法などを確認出来てとても満足しています。また、商品の取扱いについてもレジ従業員で確認が出来、お客様がどのレジに行っても同じ対応が出来ていると感じます。また、接客、ビジネスマナー研修を活用し、一般就労に向けた取組みを継続していきたいです。</p>
--