

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電 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6年度（2024年度）

利用者の知識・能力向上に係る実施概要

<活動内容> 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 お客様への応対を標準化する事で、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	<活動の様子> 接客研修風景 
<目的> お客様への応対、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	ビジネスマナー研修資料 
<成果> 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、応対に時間か かかる方もいる為、引続き業務中や研修時に確認を行う	(株)トキハインダストリー様 に研修等についても開店当 初よりご協力いただいています。 

連携先の企業や事業所等の意見または評価

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。 年/2回の研修実施により接客やサービス面の向上に繋がっていると考えられますので 更なるサービス品質向上を目指し、サンストア従業員の皆様と取組めます。	
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

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、お客様への応対方法などを確認出来てとても満足 しています。また、レジ業務中の商品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。接客、ビジネスマナー研修を活用し、一般就労に向けた社会人としてのマナー向 上等取組みを継続していきたいです。
--