

外国人に対する苦手意識をなくし「おもてなしの心」を伝える、 体感型インバウンド観光客接客研修に、新たな3つのプログラムを追加！

- 研修効果の定着、実践力アップ、現場の自発的発想力アップを促す『スゴイ仕組み』 -

株式会社クリエイティブアルファ(所在地:東京都港区・代表取締役:田代章)は、自社が提供するアパレルや飲食店スタッフ向けの体感型インバウンド観光客接客研修『言葉の壁を越えて「おもてなしの心」を伝えるスゴイ仕組み』に、現場力を高める3つのプログラムを追加しましたのでお知らせいたします。

この研修は、語学や外国人に対する苦手意識をなくし、言葉以外のコミュニケーションや、簡単な表現でも十分に「おもてなしの心」が伝わることを体感することを目的としています。

新たに、研修内容の定着を促し、現場力を高める『30DAYS チャレンジ!』、現場の発想力、実践力を高める『共感シート』、ゆびさしコミュニケーションツール第2弾『Needs & Wants Card』を加えました。この研修を通じて、スタッフの「わかる!」、「できる!」を増やし、店舗で自分たちにはできることは何かを考え実践する力「現場力」を高めます。

■ インバウンド観光客接客研修『言葉の壁を越えて「おもてなしの心」を伝えるスゴイ仕組み』とは

このインバウンド観光客接客研修は、店舗スタッフの語学や外国人に対する苦手意識が作る心の壁をこわし、海外からのお客様に日本の「おもてなしの心」を伝えることを目的としています。一方的な座学研修ではない「遊び脳」を刺激する体感型研修で、楽しみながら学ぶことで研修内容がより鮮明に記憶に残り、理解が深まることを目指しています。

以下の①～④のプログラムの組み合わせで構成され、すぐに店舗での接客に活かせる内容のため、学んだことを「自分ゴト化」でき、現場での実践の意欲につながります。

- ① 休暇やショッピングの楽しさはみんな同じ! 言葉や文化を越えたコミュニケーションへの気づき・共感を引き出す『**バケーションの記憶の共有**』
- ② 今日から接客に活かせる『**4ヶ国語5大用語トレーニング**』
- ③ 「わかった!」、「自分にもできた!」がやる気につながる『**楽しくなる! やる気になる!! 売り場で役立つ英会話**』
- ④ もっと使える! 言葉の壁を越えて、ゆびさしで会話が広がる『**ゆびさしカード活用術!**』



■ 研修効果の継続、定着を促し、現場力を高める『30DAYS チャレンジ！』

このたび、新たな研修プログラムとして、研修効果の継続、定着を促す『30DAYS チャレンジ！』を構築しました。次の4つの流れで、研修の翌日から30日間に渡って行われるプログラムです。

Step 1 : 研修内容から1つのテーマを選択

Step 2 : 30日間その内容を実践

Step 3 : 30日間実践した結果をもとに次の内容を報告します。

- ① 取り組んだ理由
- ② 取り組んだ結果を自己採点
- ③ 減点の理由(満点でない場合)
- ④ 実践事例

Step 4 : フィードバック資料『30DAYS チャレンジ！BOOK』をもとに、全員で意識や事例を共有します。

このプログラムは、研修当日だけで終わらせず、学んだ研修内容を定着させ、現場で実践する力をつけることを目的としています。30日間継続して実践すること、実践結果を検証すること、全員で実践事例を共有することで、自ら考え、動く力を養い現場力を高めます。

■ 現場の自発的発想力を高める便利ツール『共感シート』

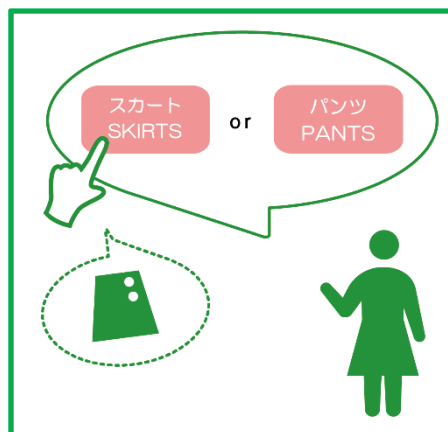
二つ目の新しい仕組みとして、店舗のスタッフとのミーティングで、研修で学んだことを共有する際に役立つ『共感シート』を盛り込みました。

- ① インバウンド観光客の立場に立ち、自分が外国に旅行に行き、買い物に行ったシーンを具体的に連想して、ショッピングの中で感じる喜怒哀楽をフリーイメージで書き出します。
- ② 喜、楽を伸ばし、怒、哀を解決、減らすために店舗でできることを話し合います。

これにより、受け身の姿勢ではなく、店舗で自分たちにはできることは何かという視点を持つようになり、自発的発想を促します。意識の高いスタッフの育成や現場力アップへと導くツールです。

■ 言葉の壁を越えてお客様の「欲しいもの」を探すマッチングカード『Needs & Wants Card』

さらに、新しいワークショップとして、ゆびさしによる項目の選択でお客様の欲しいものを聞き出していくマッチングカード『Needs & Wants Card』を導入し、言葉の壁を越えてお客様とコミュニケーションを図る仕組みをさらに充実させました。



■ クリエイティブアルファ 教育事業部について

自ら考え動く！「クリエイティブな思考ができる人材」を育成！をモットーに、体感型ワークショップとフィードバックを繰り返す「気づきと学びのサイクル」を特徴とする教育アプローチが、日本ショッピングセンター協会や多くの企業に支持されています。

「学び」や「気付き」を体感しながら得ることができます。常に「従業員の笑顔」、しいては「お客様の笑顔」を念頭に、一方通行の座学ではない、遊び脳を刺激する研修を提供します。おもしろく、楽しく学ぶことで、研修内容がより鮮明に記憶に残り、体感後のわかりやすい解説が「アハ！体験」につながります。

■ 会社概要

商号 株式会社クリエイティブアルファ
設立 1994年6月
資本金 1億円
代表者 田代 章
所在地 東京都港区浜松町 1-2-14 ユーデン浜松町ビル 5階
TEL:03-6402-7757/FAX:03-6402-7575

【CAグループ】

株式会社クリエイティブアルファ(人材教育事業 / 飲食事業 / 店舗運営コンサルティング)
株式会社シーエーリーディング(内装施工事業)
株式会社シーエーコマンドジー(設計デザイン事業)
株式会社シーエーセールススタッフ(人材派遣事業 / 人材紹介事業)
株式会社シーエーヒューマンリソース(香港における求人サイト運営 / 人材紹介事業)
株式会社鎌倉ベーカーリー(ベーカーリー事業)

■ 本件に関するお問合せ先

株式会社クリエイティブアルファ 広報室 松葉谷 維子
TEL:03-6402-7573 / FAX:03-6402-7574
E-MAIL:kouhou@ca-group.jp
URL:<http://www.c-alpha.com/>