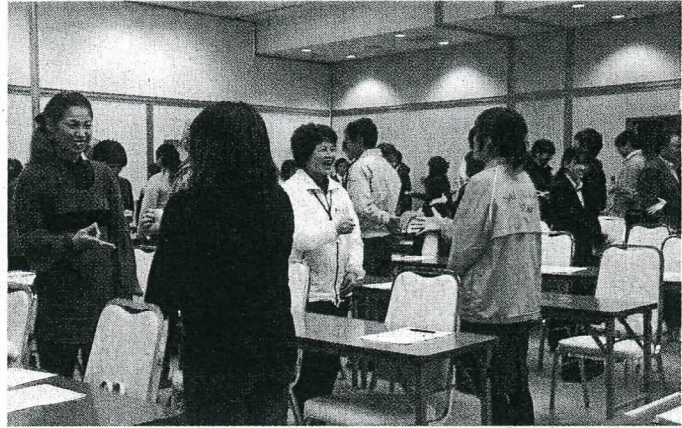


# お客さまの心つかめ!

## 美祿で接客対応セミナー



2人一組になって接客のこつを学ぶ参加者ら

美祿市秋芳町の秋芳ロイヤルホテル秋芳館で7日、接客対応セミナーが開かれた。観光業など接客に従事する約50人が、客の心をつかむ接客のこつを学んだ。

観光シーズンの本格化を前に、おもてなしの心を学ぼうと、美祿市商工会観光・サービス業部会が主催。人材育成企業ケイ・アンド・ワイ(山口市吉敷)の温品富美子さんが講師を務めた。

温品さんは、2人一組になって後出しじゃんけんをする接客力のトレーニング法を提案。相手の動作を観察し、どうしたら喜ばれ

るかを考えて行動する力が養われるという。温品さんは「自分の思う通りにやろうとするのではなく、相手を観察することでコミュニケーションがうまくいくようになる」と話した。人や店の第一印象は最初の5秒で決まり、その大部分を視覚と聴覚が占めていることも紹介した。

窓口業務を担当するJA山口美祿の藤村友希恵さん(25)は「第一印象が5秒で決まると聞き、最初の『いらっしゃいませ』からきちんとしたいと思った」と話した。