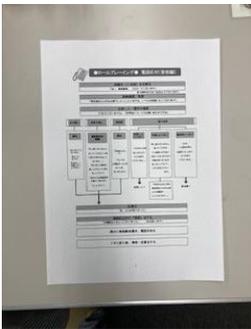


就労継続支援 A 型事業所における利用者の知識・能力向上に係る実施状況報告書

事業所名	SunSun	事業所番号	401000042
住 所	糸島市前原中央2丁目6番20号	管理者名	管理者 北野 孝一
電話番号	092-321-1433	対象年度	令和6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>糸島市クリーンセンターリサイクルプラザプラザ棟</p> <p>令和6年3月25日(火)</p> <p>社会人マナー(挨拶、電話対応の研修動画視聴後、ロールプレイング)</p> <p>利用者数 研修動画参加者5名 電話対応ロールプレイング参加者2名</p>	<p><活動の様子></p>  <p>挨拶、電話対応の動画視聴</p>
<p><目的></p> <p>実務経験に即したスキルの習得: 電話対応は多くの職場で日常的に必要とされるスキルなので、職業訓練を通じて実際の就労環境に即した電話対応の基本を学ぶことで現場で求められるスキルを効率よく身につける事を目的としています。</p> <p>ビジネスマナーの習得: 電話対応を通じて、敬語の使い方や適切なコミュニケーション方法を学ぶことで、職場での信頼性や円滑な人間関係の構築に繋がる事を目的としています。</p>	 <p>ロールプレイング</p> <p>活動内容の追加コメント</p> <ul style="list-style-type: none"> 電話対応のロールプレイングを通して言葉遣いや声のトーンなど訓練と積み重ねが大切だと感じ日頃より意識して作業に取り組みたい。  <p>電話対応マニュアル書</p>
<p><成果></p> <ul style="list-style-type: none"> 挨拶の動画視聴と訓練を行い、印象の良い挨拶について再確認する事が出来た。 ロールプレイングを通じて、話し方や言葉遣い、適切なトーンでの対応方法を実践し実際の電話対応に備える訓練が出来た。 電話対応では即時の対応が求められる場面で反応が遅くなったり、考え込む場面が見受けられた場合、スムーズな対応が難しくなる事があるので、日頃より訓練を行い、反応速度を改善する必要がある。 	

連携先の企業や事業所等の意見または評価

<p>連携した結果に対する意見または評価</p> <p>電話対応は顧客との直接的なコミュニケーション手段として非常に重要です。企業や組織にとって電話での対応は相手を満足させ信頼を築く大切な事です。電話越しの対応が良ければ企業に対して好印象となります。一方で無愛想な対応や対応の遅れがあると企業の評価が下がったり、クレームへと繋がる事なので、日頃より丁寧に丁寧で落ち着いた対応を心掛けて欲しいです。</p> <p>今後の連携強化に向けた課題</p> <p>特に現時点で改善してほしい事などはありません。一般就労に向けての準備や、知識・能力の向上に必要であれば引き続き協力していけたらと思います。</p>	
<p>連携先企業(担当者)</p>	<p>糸島市クリーンセンター 場長 濱近 哲也</p>

利用者からの意見・評価

<ul style="list-style-type: none"> 電話対応のマニュアルがありスムーズに対応できた。自分が電話するときマニュアルがあれば話しやすい。 一般就労の意識があがった。スキルアップにつながる。自分の能力がアップする。電話対応は練習する事で出来るようになる。電話対応のマニュアルがあれば良い。
--