

令和6年度 人材交流事業の実施結果について

1 人材交流事業の紹介

彩の国さいたま人づくり広域連合では、市町村職員の意識改革及び視野の拡大を図ることと、専門職や専門人材間の情報共有や人的ネットワークの構築を図ることを目的として、人材交流事業を行っています。その一環として、民間企業への職員派遣研修や専門職意見・情報交換会を実施しています。



「研修中の様子 横田農園」

2 民間企業派遣研修について

今年度は、接客業務体験コースと、行政関連業務体験コース（農業）の2つのコースを設け、派遣研修を実施しました。

実施に当たっては、県内にある民間企業7社9店舗に御協力いただきました。

実地での研修後、研修効果の定着、研修生同士の交流・情報共有を目的として、12月16日にフォローアップ研修を実施いたしました。



「研修振り返りの様子 温泉道場」

【実施スケジュール】

日程	内容
4月～	派遣先企業との調整
5月	市町村へ意向調査
5月～6月	市町村との派遣先の調整
6月	派遣先決定
7月～11月	派遣研修実施
派遣終了後随時	事後アンケート調査
12月16日	フォローアップ研修



「フォローアップ研修の様子」

令和6年度 民間企業派遣研修 実施結果

新型コロナウイルス感染症の感染防止対策を考慮しながら、前年より事業計画を拡大して実施しました。

○ 接客業務体験コース

県内にある7社9店舗にて実施し、研修には14団体から20人の参加がありました。

派遣先			派遣期間		人数	派遣団体(人数)	配属先
スパ・物販	秩父地区	西武レクリエーション(株) 西武秩父駅前温泉祭の湯	7月29日(月) ～8月4日(日)	1週間	2人	所沢市(1人) 寄居町(1人)	温泉エリア 物販エリア
フィットネスクラブ	所沢地区	(株)わらわら ふじみ野店	10月21日(月) ～23日(水)	3日間	2人	さいたま市(1人) ふじみ野市(1人)	フロント ジムエリア
フィットネスクラブ	所沢地区	(株)わらわら わらわら航空公園店	9月11日(水) ～13日(金)	3日間	1人	所沢市(1人)	フロント ジムエリア
デパート	熊谷地区	(株)八木橋 八木橋百貨店	9月24日(火) ～27日(金)	4日間	4人	行田市(1人) 加須市(1人) 上里町(1人) 寄居町(1人)	リビング プラグスマーケット
スパ	さいたま地区	(株)温泉道場 おふるcafé utatane	9月9日(月) ～13日(金)	5日間	2人	和光市(1人) 八潮市(1人)	館内全域
			11月15日(金) ～21日(木)	5日間	2人	さいたま市(1人) 松伏町(1人)	
デパート	さいたま地区	(株)そごう・西武 そごう大宮店	10月4日(金) ～10日(木)	5日間	3人	所沢市(1人) 上尾市(1人) 朝霞市(1人)	催事場
デパート	さいたま地区	(株)高島屋 高島屋大宮店	10月16日(水) ～21日(月)	6日間	2人	さいたま市(1人) 桶川市(1人)	催事場
スパ	熊谷地区	(株)温泉道場 おふるcafé ハレニワの湯	11月15日(金) ～21日(木)	5日間	2人	さいたま市(1人) 横瀬町(1人)	館内全域
小計					20人	14団体	

○ 行政関連業務体験コース

県内にある7社9店舗にて実施し、研修には3団体から4人の参加がありました。

派遣先			派遣期間		人数	派遣団体(人数)	配属先
農業法人	熊谷地区	(株)横田農園	10月28日(月) ～30日(水)	3日間	4人	さいたま市(2人) 幸手市(1人) 長瀬町(1人)	イチゴほ場
小計					4人	3団体	

合計					24人	16団体	
----	--	--	--	--	-----	------	--

西武レクリエーション株式会社 西武秩父駅前温泉 祭の湯

R6.7.29Mon.-8.4Sun. | 所沢市・寄居町

研修内容

1日目	2日目	3日目	4日目	5日目
店内見学				
温泉：リネン業務、館内清掃業務				
お土産屋：レジ補助業務、陳列業務				
				終了報告会

派遣先の印象

- ・地元の特産物を中心とした売り場展開に、駅とつながった立地も併せ、その地域の玄関口として魅力を伝えることに長けた場所であったと思います。
- ・些細な確認や声掛けが随所にみられ、お互いに気持ちよく働ける環境づくりが徹底されていました。

学んだこと、実践してみたいこと

・サービス業においては、お客様にとって快適な場、利用しやすい場をつくるということも業務の重要な要素の一つであるのだなと思いました。物販では商品の補充、温泉では水質検査と館内清掃がこまめに行われていたことはもちろん、接遇の面ではスタッフの方の視野の広さも印象に残っています。お客様への迅速な声掛けや、問い合わせに対するその後を予測した案内の仕方など、お客様が利用しやすい場をつくる対応について学ぶことができました。



リネン業務の様子

研修を終えて

・研修を通して、当初考えていたほど行政と民間企業に大きな違いはないように感じました。派遣先企業が地域に密着した場であったため、地元ビールが飲めるエリアでは「秩父最高」という言葉を聞くとときもあり、その地域の顔となるものであるという点でも、自治体とその地にある企業・店舗には共通したところがあるのかもしれないと思います。



店内見学の様子



株式会社わらわら

R6.9.11Wed.-9.13Fri. | 所沢市（航空公園店）

R6.10.21Mon.-10.23Wed. | さいたま市・ふじみ野市（ふじみ野店）

研修内容

1日目	2日目	3日目
入店研修	フロント体験	スタジオレッスン体験
カウンセリング体験	ホスピタリティ体験	マシントレーニング体験
トレーニング体験	入会受付体験	研修振り返り

派遣先の印象

- 接客について、対応が一律的になってしまうことが多い行政と異なり、お客様1人1人に合わせたコミュニケーションを大切にしている印象がありました。
- お客様とのやり取り1つ1つが、数字に直結するかのような、接客に対する意識の高さが伺えました。それは「接客」というより、自然なコミュニケーションとして、当然のように働く側ができることに圧倒されました。

学んだこと、実践してみたいこと

- お客様のためのサービスだけではなく、まずは周囲（職員同士）の良い関係性を築くことが大切であることを学びました。
- ホスピタリティ体験で教えていただいた、市役所は「サービス」は一定に住民へ供給できており、そこに上乘せされるホスピタリティは、職員1人1人による、という、土台は既に多少できていることが、市役所の強みであること、それを活かし、損なうことなく、業務を進めていきたいです。

研修を終えて

- なんとなく日々を過ごすのではなく、一つ一つの出来事に意識をもって、意味を考えながら行動したいと思うようになりました。事象がおこるには、何かしら意味があること、悪いことも良いことも振り返ることで、次に出くわしたときにはさらに良い対応が取れるのだと考え、前向きな気持ちになれました。
- 自分自身の行動について振り返りを行う際、主観的ではなく、客観的に振り返ることで、良かった点・悪かった点について分析を行い、自己成長へと繋げていけるようにしていきたいです。



首長訪問の様子

◀ ふじみ野市長

フロント体験 ▶



株式会社八木橋 八木橋百貨店

R6.9.24Tue.-9.27Fri. | 行田市・加須市・上里町・寄居町

研修内容

1日目	2日目	3日目	4日目
店内見学			
沿革・接客・社内規則等の 入店研修			
5階リビング、3階プラグスマーケットに分かれ、それぞれ2日間の接客研修			

派遣先の印象

・従業員の方に4日間接客等を教えていただき、行政と比較してお客様へ寄り添った対応をされていると感じました。また、研修中にご指導いただいた方を含め、従業員の皆さまが笑顔で挨拶を返して下さり、温かい雰囲気の中で研修を行うことができました。

・お客様への心遣いが隅々まで行き届いており、常にお客様を第一に考えた対応がなされていました。2つの売り場で研修を行いました。どちらの売り場でも丁寧に業務を教えてくださいました。接客では、お客様に寄り添った丁寧な対応で、温かさを感じました。

学んだこと、実践してみたいこと

・今回の研修では、お客様第一という考えの大切さを学びました。店内通路で従業員は端を歩く、お客様へお声がけをするなどお客様を優先する、おもてなしするということをとても意識されており、行政と民間で目的等の違いはあるとしても、住民の方を第一優先にすることが大切であると、改めて確認することができました。

・研修前は自分の言動や行動を注意することに重きを置いていませんでしたが、研修を受けて、周りの職員の方たちの堂々とした言葉遣いや行動に感化され、自分の言葉や行動を注視するようになりました。



入店研修の様子

研修を終えて

・2つの売り場で研修を行い、どちらの売り場でも「お客様第一主義」の理念のもと従業員の方々が動かれています。このような従業員への意識づくりが浸透している点が素晴らしいと感じました。

・民間企業と行政はそれぞれの大変さは違いますが、お客様を第一に考えることは同じなので、行政のできる範囲でこれからも寄り添っていきたくと思いました。



首長訪問の様子



株式会社温泉道場

R6.9.9Mon.-9.13Fri. | 和光市・八潮市（おふる café utatane）

R6.11.15Fir.-11.21Thu. | さいたま市・松伏町（おふる café utatane）

R6.11.15Fri.-11.21Thu. | さいたま市・横瀬町（おふる café ハレニワの湯）

研修内容

1日目	2日目	3日目	4日目	5日目
入店研修	館内運営業務	日報作成	館内運営業務	
館内清掃業務				
館内運営業務	館内接客業務	入金業務	イベント準備	研修振り返り

派遣先の印象

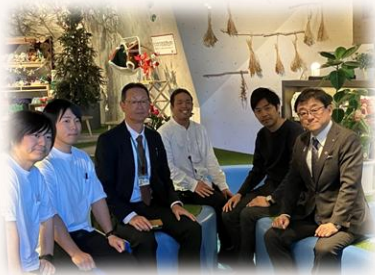
- ・職員の方が得意分野を生かしたイベントを開催しており、自分のやりたいこともできる職場だと感じました。
- ・皆さんとてもエネルギッシュに働かれている印象で、ただやる気があるというよりも、働くことを楽しんでいるような笑顔が印象的でした。

学んだこと、実践してみたいこと

- ・職員は、1業務だけではなく全ての業務を経験するため、繁忙時やトラブル時の職員同士のフォローが早かったです。
- ・民間企業は地域に根付くのはもちろん、日々の売り上げ目標で、なぜ達成できなかったのかという反省だけでなく達成できた時の理由や目標よりも売り上げが良かった時の理由を考えているのが大変勉強になりました。
- ・社員・パート・アルバイトなど就業形態にとらわれず、各々が細微なところにも意識を向け、高めあって向上を図る意識を学びました。

研修を終えて

- ・お客様を迎え入れる店舗づくりなどは、役所の窓口づくりに利用したいと思います。
- ・常にサービスをアップデートしていかないとお客様に飽きられてしまい、競争の中で生き残ることができない民間企業としての意識の高さを目の当たりにして、小さなことでもより良いサービスにつながることを常に意識し、探し、提案していこうと思うことができました。



◁ 首長訪問の様子
横瀬町町長



◁ 研修振り返り

株式会社そごう・西武 そごう大宮店

R6.10.4Fri.-10.10Thu. | 上尾市・朝霞市・所沢市

研修内容

1日目	2日目	3日目	4日目	5日目
職場案内				
催事場での物産展におけるレジの補助、品出し等				
				終了報告会

派遣先の印象

- ・市役所に比べて明るい印象が強かった。常にポジティブな言葉が飛び交っていて自然と楽しくなるように空気づくりをしていると感じました。
- ・店員控室から売り場に出る際に一礼を行うことが示されていたり、控室に鏡が置いてあり接客に相応しい外見であるかどうかを確認できるようになっていることから、お客様から常にみられる立場であることが意識されているような職場でした。

学んだこと、実践してみたいこと

- ・そごう大宮店に足を運び、商品を手にとったお客様に対して、明るく笑顔で接客することで、もう一度来たくなるような気持ちにさせることが重要であると学んだ。その接客を続けることでお客様からお声をかけていただく機会が生まれ活気のある空気づくりができるのだと気づきました。
- ・研修受講前は、接客・窓口対応を実施する際に、言葉遣いのような形式的なものに重点を置いていたが、できるかぎりお客様に丁寧に対応することや親切な案内を意識するなど、人としてお客様に好まれるような職員になるために、やり取りの内容面にも配慮することも接遇の一環であることを意識するようになりました。

研修を終えて

- ・市役所での窓口対応だと手続き上機械的な発言が多くなってしまうので、お客様との明るいコミュニケーションが生まれにくい。ポジティブな手続きだけではないので、相手の状況を考えることも必要だが、その中でも相手に合わせて言い方や言葉を変えることでよいコミュニケーションが生まれると考えます。



◁ 首長訪問の様子



職場案内の様子▷

株式会社高島屋 大宮店

R6.10.16Wed.-10.21Mon. | さいたま市・桶川市

研修内容

1日目	2日目	3日目	4日目	5日目	6日目
入店研修	陳列・出品対応				
催事場での接客対応					
					研修振り返り

派遣先の印象

- ・行政は、市民の問い合わせに対して部署が違えば、他の部署に対応をお願いすることが多いが、派遣先の企業では他の社員さんと連携を取り、最後まで問い合わせを受けた方がご案内するところが印象的でした。
- ・日々の挨拶、コミュニケーションの積み重ねにより良い職場環境が生まれると感じました。

学んだこと、実践してみたいこと

- ・挨拶、コミュニケーションの大切さを学びました。従業員の方と毎日の挨拶、コミュニケーションをとることにより職場内の雰囲気にも馴染むことができ、効率よく仕事ことができました。
- ・6日間接客に携わらせていただき、苦手意識のあった市民対応にも自信をつけることが出来た。来月、ポップアップでブースを出し来場された市民にまちづくりの意見をヒアリングする機会があるため、その際に学んだことを実践してみようと思います。

研修を終えて

- ・日頃の丁寧な接客の積み上げによって、地域のお客様が長年高島屋を好きでい続けてくれて売上につながっていくのだと学びました。
- ・お辞儀です。丁寧にゆっくり行うことにより綺麗なお辞儀になり、相手に良い印象を与えると教えていただきました。窓口業務で実践してみたいです。



首長訪問の様子
◀ 桶川市長

入店研修 ▶



株式会社横田農園

R6.10.28Mon.-10.30Wed. | さいたま市(2名)・幸手市・長瀬町

研修内容

1日目	2日目	3日目
ハウス内のビニール撤去 ビニールハウスの張替え	ねぎの収穫・皮むき・袋詰め ビニールハウスの修復 農園の歴史・経営のご講義	里芋の選別・洗い作業 出荷・陳列

派遣先の印象

- 横田農園様はとにかく働きやすい職場づくりを徹底されていることがとても印象的でした。
- 地域の農業振興や雇用創出にものすごく寄与しており、行政よりも地域活性化の役割を果たしている印象がありました。
- 現在のIT技術を駆使し、販売、人材の確保、仕事の効率化を経費を最小限にしながら経営をしていました。

学んだこと、実践してみたいこと

- 経営は自分の努力次第と研修前は考えていたが、目先の事では無く、地域全体で街を良くする、働き口を増やす、困っている人を支え合うという意識の醸成により、結果として企業収益が上がるという経営に対する意識が変わりました。
- 農業の作業の大変さや経営の難しさを学ぶとともに、地域に貢献するために近隣地域・同業者・関連団体など多くの方と協力関係を築くことが、農業をしていく上でとても必要なのだと学びました。



ビニールの撤去作業

研修を終えて

- 様々な機会を通じて、官民交流の体験の場を多くすることを望みます。
- 農業のリアルを体験できて今までの研修で一番充実感があり楽しかったです。今回はいちごに触れる機会が少なかったため、次回、機会がありましたら、いちご栽培に関する作業を中心に体験させていただけたら幸いです。



首長訪問の様子

