

C-1 女子学生に対する接遇者訓練

大阪女子短大 雑賀 文香

1. 人は飯を食べない日はあっても、人と話をしない日はない。人間は人と人との接触によって生活している。

近年経営学に於ても、ヒューマンリレーションを重要視し、如何にすれば職場内に於ける人間関係を滑めらかにして、最大限の能力を発揮させ、生産を高める事が出来るかという研究がなされている。この様な考え方を家庭の中にも取入れて見ようと思った。家庭も一個の経営体であり、その中に於て、人間関係が円滑に運営されるなら一個人の幸福は云うに及ばず、国家社会の利益も又大きいと思う。

2. 関西経営者協会から発行された、接遇者訓練のテキストを参考にて、1. 会議をする時の注意、2. 能率は創意工夫から、3. 服装と印象、4. 言葉のけいこ、5. 人間の型とその扱い方、6. 電話のかけ方、7. 客の受け入れ方、8. 命令の受け方、9. PRは内部から、10. 誠実と好意と信用、等について、一週間1時間半ずつ5週間にわたり教えました。

3. 無記名にて、接遇者訓練始アンケートと、接遇者訓練後アンケートを取りました。回答者76名中、接遇者訓練を受けた結果、イ. 大変良かった…7名、ロ. 良かった…45名、ハ. 前のまま…24名、ニ. 良くなかった…0名の回答がありました。