



# 生産性向上支援訓練利用者の声



川口サイカパーキング株式会社 様

利用コース：  
『サービス業における I E 活用』

支援の流れ：

## ●課題・要望等

自治体の駐輪場は「指定管理者制度」が導入され競争も激しく、求められるサービス・コストも厳しいものになっており、現場の駐輪場を運営管理するエリアマネージャの役割は重要である。現場で働く人材は、セカンドキャリアの高齢の方が中心であるが、こうした人材に「接遇」の教育だけでなく、駐輪場利用者への満足度の高いサービスの提供や、現場の改善と収益向上の重要性を教育していくことが、事業存続の鍵になる。

受講するエリアマネージャにとって社内のマネジメント研修は初めてであるため、知識・改善手法の詰め込みに終始せず、意識改革や気づきを伴う参加型の分かり易い訓練内容を希望。

## ●提案内容

運営管理責任者のマネジメント・問題解決力強化だけでなく、駐輪場の現場改善の要望も考慮し「サービス業における I E 活用」コースを提案。講師には駐輪場の見学やヒアリングにより、実情と受講者レベルを把握してもらい、カリキュラム・テキストに反映させ、納得性の高い訓練内容にすべく事前レビューをしっかりと行った。

【事業主の声】 事業主アンケートにて高い評価をいただきました☆☆☆☆☆

昨今駐輪場は I T 化対応、運営コスト上昇等により複数の駐輪場を運営管理するエリアマネージャの果たすべき役割・業務は多岐にわたり、年々難易度が高まっています。このような中で「接遇」に関する研修に加え、①リーダーシップを発揮するためのマネジメント ②場長、管理員とのコミュニケーション能力向上 ③現場の改善と収益向上等の「マネジメント」に関する研修の必要性を感じておりました。

タイミングよくポリテクセンターから生産性向上支援訓練（希望する時間・場所でプロの講師による研修を受けられる、しかも低コストで実施できる）を提案頂きました。社内には初回の研修であるので100点の成果を求めず、まずは実施して継続することを訴求して理解を得ました。講師の方には駐輪場現地見学・ヒアリングを行っていただくとともに、訓練テキストの事前レビューも行い受講者の評価も高く、狙ったとおりの研修内容・成果となりました。

特にエリアマネージャに対する本社の期待が高いことも理解してもらえ、現場との一体感がより深まったと感じました。

【受講者の声】 受講者アンケート満足度調査にて高い評価をいただきました☆☆☆☆☆

エリアマネージャの役割を頭で理解し実践していると考えていましたが、今回テキストに従い外部講師から体系的に説明・指導を受けたので、今までの仕事の振り返りでも新たな気づきもありました。またグループワークを取入れた訓練であったので、他のマネージャから刺激を受けることが出来ました。

これからも利用者目線も意識して、お客様第一にしっかりとサービスを心掛けて参ります。

<エリアマネージャ 津久井様の プロフィール>

セカンドキャリアの高齢者が多いエリアマネージャのなかでも入社12年のベテランで、JR 蓮田駅5ヶ所、白岡駅・新白岡駅各1ヶ所、合計7ヶ所の駐輪場で毎日利用される4,400台の自転車を、社員23名とシルバー人材センターの12名の方によって管理運営しているエリアの責任者を務めています。



取締役 深澤 様



エリアマネージャ 津久井様

独立行政法人高齢・障害・求職者雇用支援機構 埼玉支部

ポリテクセンター埼玉 生産性向上人材育成支援センター

(埼玉県さいたま市緑区原山2-18-8) TEL : 048-813-1081

URL : [http://www3.jeed.or.jp/saitama/poly/company\\_support/seisan\\_shien.html](http://www3.jeed.or.jp/saitama/poly/company_support/seisan_shien.html)

ポリテク埼玉 生産性

