

## 【福島県磐梯町】

### 星野リゾートスタッフを講師に招いた 役場職員向けの接客研修を実施しました。

～民間のノウハウを取り入れ、住民サービスの向上を目指す～

福島県磐梯町（町長：佐藤淳一、以下磐梯町）は、2022年8月4日～5日に、星野リゾートのスタッフを講師に招き役場職員向けの接客研修を実施しました。本研修は、サービスのプロである星野リゾートのノウハウを取り入れることで、住民サービスのさらなる向上を目指すものです。2日間、計4回に分かれて全職員が参加し、「住民に寄り添うこと」をテーマに、グループワークを交えながら学びました。

#### <接客研修詳細>

日時：2022年8月4日（木）・5日

対象：磐梯町役場全職員

内容：表情、身だしなみ、言葉遣いなど各接客項目についての講習、  
グループワーク



#### <町長コメント>

磐梯町は、「町民全員を幸せにする」～誰一人取り残さない共生社会の実現～を使命に掲げています。それを達成するため、職員への行動規範として「すべては町民起点で考える」ことを常に心がけることを定めています。サービス業であれば、お客様が何を求めているかを常に考え、そしてそれを叶えるために行動することが最優先であると言われていています。常にお客様の立場に立った顧客起点でのサービスが生み出され、そのサービスを提供するために従業員が動く。そのような仕組みが住民起点のサービスであるとわたしは考えます。今回、顧客に最高のおもてなしを提供する星野リゾートから講師を招き、顧客起点とは何かを全職員に学んでもらうことがこの研修の目的であります。

#### <講師紹介>

星野リゾート 軽井沢ホテルプレストンコート 塚本 麻希子（つかもと まきこ）

日本航空社の国際線客室乗務員を経て2000年星野リゾートに入社。レストランやフロント業務、ブライダル関連業務に従事した後、2010年～2017年まで全国各施設の接客研修や、新規開業施設の料飲オペレーション構築、およびトレーニングを担う。現在は、長野県軽井沢のホテルプレストンコートにて、ユニットディレクターのサポートをはじめ、現場スタッフのサポート業務を担当する。

本件に関する報道関係のお問い合わせ先

福島県磐梯町総務課

MAIL：[bandai-soumu@town.bandai.fukushima.jp](mailto:bandai-soumu@town.bandai.fukushima.jp) / TEL：0242-74-1223