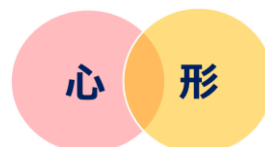




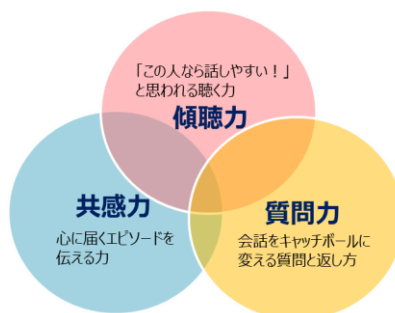
## オープンキャンパス学生スタッフ（CIS）ゲスト対応力向上研修を実施



## 第1回内容 心と形の相乗効果



## 第2回内容 トーク力・対応力向上の3つのスキル



## 背景

ちば愛犬動物フラワー学園様では、オープンキャンパス学生スタッフ（CIS）の育成に力を入れている。これまでのオープンキャンパスのアンケートでもCISの対応力の評価が高く、今後もさらに対応力の高い学生を育成していきたいというニーズから本研修の実施に至った。

## 導入

来校者にとって忘れられない「最高の体験」を提供し、進学意欲を高めるスキルの習得を目的に、全2回の研修を実施した。第1回ではゲストに想いが伝わる接客スキルの基礎を習得し、続く第2回では、ゲストに「安心感と感動」を届けるため、高いトーク力に加え、相手に寄り添う傾聴力・共感力、ニーズを引き出す質問力といった応対力強化に重点を置いて学習した。

## 効果

研修内ではコースや学年を越えて学生同士が交流し、普段の対応について情報交換を行った。さらに共通の悩みである部分に対し、講師から様々なスキルを案内し、「次のオープンキャンパスではこのように実践する」と振り返りを行うことができた。

## &lt;学生の感想&gt;

研修を受ける前のオープンキャンパスでは、ゲストの方々との会話で話が詰まってしまったり、自分が一方的に話しすぎてしまうことに難しさを感じていました。しかし、研修を受けてからはゲスト対応に大きな変化がありました。特に、研修で学んだ「相手がYESかNOで答えられる質問」を意識して話すようにした結果、以前よりも会話が盛り上がり、スムーズに話のきっかけを作れるようになったと実感しています。

これからのオープンキャンパスでは、常に明るく接するだけでなく、ゲストの方々に安心感を与え、「笑顔」のきっかけを作るような対応を心がけていきたいです！

## &lt;ご担当者様からのコメント&gt;

オープンキャンパスの最前線で活動するCISの間では、接客スキルやゲストとの対話力に対する不安が課題となっていました。そこで今回、「ゲスト対応力向上」を目的に研修を2回実施していただき、実践的なスキルを習得したことで、課題であった自信のなさを克服しました。研修後はゲスト対応への積極性が飛躍的に向上し、CISの自然な笑顔がゲストの安心感を引き出すなど、スキルの定着が質の高いおもてなしと学生自身の成長へと繋がりました。