

平成 30 年度 北海道地区研修会
「札幌市図書・情報館見学会」と「接遇研修会」のご案内

札幌市図書・情報館様にご協力いただきます。

今回の見学会及び地区研修会は、10月7日札幌市民交流プラザ内にオープンしました札幌市図書・情報館にて行います。

会場の見学の後、引き続き図書・情報館1階サロンを研修会場として、接遇について学びます。図書館においては、利用者への接客サービスの重要性が高まっており、図書館員には、利用者に対して豊富な知識・経験と高度な専門性、レファレンス能力だけではなく、利用者への付加価値のあるサービスが求められる時代へと変化しています。日本で唯一人、図書館専門の接遇講師である加納尚樹氏を通し、実践で科学的にその行動を学ぶことで、基本的な考え方、心構えを身につけ、物事を自らが判断でき、接客から真の図書館接遇への意識改革を促す機会になればと思います。

● タイムスケジュール

- 1) 15:45~16:00 全体受付
- 2) 16:00~17:00 見学会
- 3) 17:00~17:30 質疑応答
- 4) 17:30~18:00 休憩
- 5) 17:45~18:00 研修会受付
- 6) 18:00~19:30 研修会, 質疑応答

内容 「気付きを上げる実践型接遇研修（入門編）」

- ① 接遇 真の定義。
 - ② スタッフ目線とゲスト目線の位置確認。
 - ③ サービスオフィサーとして覚えるべき心得。
 - ④ 図書館の実備品を使用した立居振舞。
 - ⑤ 質疑応答。
- 7) 19:30~20:00 集合写真撮影・全体質疑応答

● 見学会対応 札幌市・図書情報館 浅野隆夫 氏・工藤恵美子 氏

研修会講師 キハラ株式会社 加納尚樹 氏 (クオリティ・イン・プルーフメント マネージャー)

Huron University London 校ビジネス学部ホテル経営学科卒業

ハウステンボス ホテルヨーロッパ (アシスタントマネージャー/コンシエージュ)

ホテルグランヴィア京都 (コンシエージュ/フロントサービス)

ザ・ウィンザーホテル洞爺 教育担当部長

著書に、『ホテルから学ぶ図書館接遇』（青弓社、2018）

【見学会】

日 時 ; 平成 30 年 11 月 28 日 (水) 16 時 00 分～17 時 00 分
受付 15 時 45 分～16 時 00 分
(市民交流プラザ 1 階スカーツモールへ直接お越しください。)
※現地, 集合・解散となります。

会 場 ; 札幌市図書・情報館 (札幌市民交流プラザ内)
(札幌市中央区北 1 条西 1 丁目さっぽろ創世スクエア 電話 011-271-1000)

【研修会】

日 時 ; 平成 30 年 11 月 28 日 (水) 18 時 00 分～20 時 00 分
受付 17 時 45 分～18 時 00 分
(市民交流プラザ 1 階スカーツモールへ直接お越しください。)
※現地, 集合・解散となります。

会 場 ; 札幌市図書・情報館 1 階サロン (札幌市民交流プラザ内)
(札幌市中央区北 1 条西 1 丁目さっぽろ創世スクエア 電話 011-271-1000)

定 員 ; 30 名 (定員になりしだい, 締切りいたします)

研修会参加費; 会員 無料, 一般 (非会員) 1,000 円

申込方法 ; 参加申込票にご記入のうえ, 下記宛てに FAX または E-mail にてお申込みください。

申込期限 ; 平成 30 年 11 月 15 日 (木) までにご連絡ください。

主 催 ; 専門図書館協議会北海道地区連絡会

協 力 ; 札幌市図書・情報館

そ の 他 ; ご不明な点がございましたら, 下記までお問い合わせください。

お問い合わせ・申込先

専門図書館協議会北海道地区連絡会事務局 (北海学園大学開発研究所内)

TEL ; 011-841-1161 (内線 2253・2254) 担当 ; 藤井・芝山

FAX ; 011-824-3141

E-mail ; kaihatsu@hgu.jp