

一年間 50 万人が訪れる世界文化遺産での取組み— 天台宗総本山『比叡山延暦寺』にて 多様化する参詣者のニーズに応える「対応基礎研修」を実施

企業・文化施設の運営・コンサルティング業務を展開するサントリーパブリシティサービス株式会社（本社：東京都江東区 代表取締役社長：千大輔 以下 SPS）は、2023年3月3日・9日の2日間に渡り、比叡山延暦寺の住職・職員 150 名を対象に「参詣者対応基礎研修」を実施しました。



SPS はサントリー武蔵野ビール工場から開始した案内業務のノウハウを活かして、施設の総合案内や受付、コールセンター等の受託ビジネスを展開、今ではイベントプロデュースや施設見学のコンサルティング業務、各種研修やワークショップなどの人材育成にまで事業を拡大しています。「研修企画・運営」業務では、当社の現場運営力の強みに根差した 20 を超えるラインナップの接遇研修プログラムをそろえ、お客様のニーズに合わせカスタマイズして提供しています。

こうした背景を評価いただき、この度天台宗総本山比叡山延暦寺様へ「参詣者対応基礎研修」を提供しました。

1

年間 50 万人の参詣者、SNS フォロワー総数 7.1 万人超え 顧客接点の拡大が進む 世界文化遺産『比叡山延暦寺』

1200 年の歴史と伝統がある比叡山延暦寺は、世界の平和や平安を祈る寺院として、さらには国宝的人材育成の学問と修行の道場として、日本仏教各宗各派の祖師高僧を輩出しています。世界中から訪れる観光客数は年間 50 万人を超え、現在では Facebook や Instagram、YouTube 等の SNS や坐禅や写経といった修行体験など顧客接点も拡大しています。

2

**多様化・複雑化する参詣者のニーズに応えるための研修プログラム
対応基礎研修—BLOCK PLAY SESSION**

参詣者のニーズも多様化・複雑化する昨今、比叡山延暦寺としての対応品質を改めて見直す機会を重要視され実施に至りました。

本研修では、当社オリジナルの「BLOCK PLAY SESSION」を採用しました。参詣者の期待と向き合い、これからの延暦寺の在りたい姿をブロックで見立て、表現することで住職・職員全員で共感あいながら、意識を揃えることを目的とし実施。独りよがりではなく、参詣者のニーズも踏まえたうえで、どのような対応と対応が必要なのかを立場を超え、自分事化していただきました。

**◆研修プログラム概要 ◆**

- ・開催日時：3月3日（金）10：00～11：45
3月9日（木）14：30～16：15
- ・参加者： 約150名（内訳 住職30名、職員124名）
- ・内容：「参詣者対応基礎研修」
 1. 各人ワーク「理想の比叡山延暦寺の状態」
 2. グループワーク「最高の比叡山延暦寺の状態」
 3. グループワーク「私たち比叡山延暦寺のスゴイところ」
 4. グループワーク「参詣者のニーズや期待」を考える
 5. グループセッション「参詣者のニーズに応えるために、わたしたちの振る舞いはどうあるべきか？」

3

比叡山延暦寺 総務部長 小嶋様の声

「参詣者の気持ちを想像し、世界に誇る比叡山延暦寺ブランドの継承へ」

昨年より勤務者に向けて、参詣者への対応の仕方、勤務者間のコミュニケーション活性、働くモチベーション向上を目的とした様々な研修会を実施しています。お寺というある種閉鎖的になりがちな職場のなかで、世間の常識とのギャップを理解し、取り組んでいくことは意外と困難なものです。

昨年はハラスメント研修でしたので、今年は前向きなお参りの方へ気持ちを向けた研修を相談いたしましたところ、この度のご提案をいただきました。「わが職場の魅力を見直し」「お参りの方が求めていることを明らかにし」「そのために自分が何を為すべきか自ら考え」「それを共有する」というプロセスは、「比叡山延暦寺」を守り伝えていく一員としての自分を、改めて考える大変良い機会になったと思います。目に見える変化や変革は直ぐには表れないかもしれませんが、良い方向に向かっていくことを念じています。大変よい研修を実施していただきありがとうございました。

サントリーパブリシティサービス株式会社について

SPS は、1963 年の創業以来、人と企業、人と文化、人と地域をつなぐ接点の場で、独自の価値を創造することに取り組んでまいりました。人々の心豊かな生活と、地域の活性化に貢献する音楽ホールや美術館など 51 箇所の文化施設を運営。また、施設運営で培ったノウハウを元に、組織と人の成長を促す「研修企画・運営」、施設の価値創造・向上につながる「施設運営コンサルティング」業務を展開しています。

会社名 : サントリーパブリシティサービス株式会社

所在地 : 東京都江東区豊洲 3-2-24 豊洲フォレシア 16 階

代表者 : 代表取締役社長 千大輔

URL : <https://www.sps.sgn.ne.jp/>

登録・認可 : 多様な働き方ができる企業として、2017 年に厚生労働省の「えるぼし」認定を獲得。この他にも、地方自治体が制定する、女性が活躍する企業に与えられる認証も複数受けています。働きやすい会社、仕事と介護、子育てが両立できる会社として多くの認証をいただいております。



【本リリース内容・取材に関する問い合わせ先】

サントリーパブリシティサービス株式会社 事業推進本部 清水、藤井、山野

TEL : 050-3182-0840 FAX : 03-6221-2017 E-mail : kouhou@sps.sgn.ne.jp