

2021年4月21日
サントリーパブリシティサービス株式会社

「コロナ禍の劇場・コンサートホールスタッフ教育」 講師と全国をつなぐ『オンライン型研修』スタート



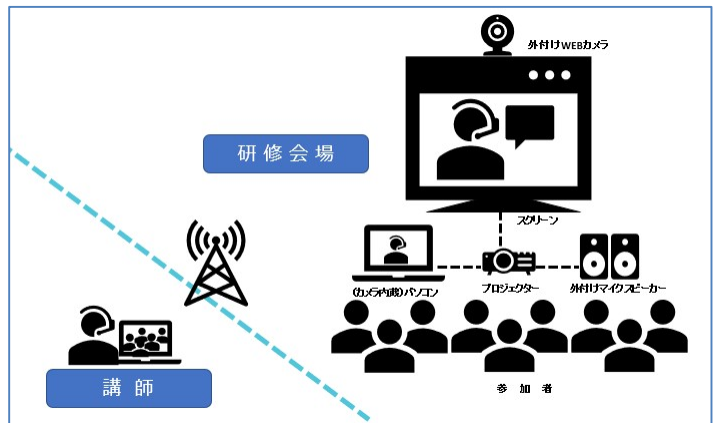
サントリーホールをはじめ、全国51施設でホール・劇場でのご案内業務や指定管理業務を受託するサントリーパブリシティサービス株式会社（本社：東京都江東区 代表取締役社長：間野文祥 以下、「SPS」）は、外部講師を招くことが難しい施設状況に合わせ、劇場・コンサートホールスタッフの接客研修をオンライン化しました。

新型コロナウイルスの第4波到来が囁かれる今、多くの方が集う文化芸術・市民交流施設では、より一層の「安全な施設環境づくり」が求められています。来場されるお客様に、感染リスクへの不安はもちろん、感染症対策の煩わしさ・もどかしさ等の心的ストレスを感じさせず、心置きなくコンサートや演劇等を楽しんでいただくためのスタッフ教育が急務となっています。

しかし、「コロナ禍での公演実績が比較的多い」とされる都心部から外部講師を招くことが難しく、十分なコロナ対策教育を行うのが難しい施設があることも、当社関連施設からも多く聞かれています。

この度SPSでは、このような施設状況を鑑み、コロナ禍でも、実践的な教育機会を提供できるよう接客研修をオンライン化しました。

講師は現地施設に赴かず、「講師会場」と「研修会場（各施設）」をオンラインでつなぎ、受講者は、スクリーンや画面越しに講師と対話しながら研修を受講頂きます。PC1台・ネット環境（ポケットwifiも可）等の基本的なシステム機器があれば実施できます。



【講師会場と研修会場（各施設） 接続イメージ】



ネット環境・PC・プロジェクターがあれば実施可能



スクリーンに講師を映し出し、実践的なサービスのコツを伝授



動画を活用し、様々な場面での対応を具体的に理解

<研修概要>

研修の主な内容は、鑑賞者アンケート調査（※）結果に基づく「コロナ前後のサービス変化」の講義と、「具体的なサービススキル」の実技指導と「施設で働くスタッフの安全対策」。お客様側だけではなく、スタッフ側の業務における感染への心的ストレス解消も目的としています。

聖マリアンナ医科大学病院「感染症センター長」の國島広之教授監修の下、刻一刻と変わる感染症対応状況に合わせて、研修内容をカスタマイズします。

- 対象者■ 劇場・コンサートホールで働くスタッフ（ボランティア含む）
- 目的■ 劇場・コンサートホールスタッフのコロナ禍における接客能力向上
- 内容■ ・コロナ前後で変化した求められるサービスとは [鑑賞者アンケート調査（※）より]
・感染症対策版スムーズなチケットもぎりのロールプレイ
・マスク非着用者への声かけと、密回避のための列整理のポイント [動画]
・施設で働くスタッフの安全対策（バックヤード含む） など
- 必要設備■ インターネット環境（ポケットwifiも可）、PC1台、プロジェクター
- 費用■ 1回あたり150,000円～（応相談）

■参加者の声■（受講後アンケートより）

- ・公演数/来客数の多い地域でのコロナ対策実例を、動作を交えて教えて貰えたので、理解が深まった。
- ・「お客様の求めるもの」のコロナ前後での変化に驚いたが、変化に寄り添ったサービスを心掛けたいと感じた。
- ・自分自身も感染しないように業務を行い、利用者の方が安全に楽しめるように努めたい。
- ・大きなスクリーンでの実技指導は、リアルよりも細かい動きが見えやすく、わかりやすかった。

※全国1,034名のクラシック音楽・舞台芸術愛好家に対して行ったアンケート調査。

2021年1月SPS実施。

■導入実績■

- ・岡崎市シビックセンター（愛知県岡崎市、音楽ホール・図書館などが併設する公共施設）
- ・南相馬市民文化会館ゆめはっと（福島県南相馬市 芸術文化多目的ホール）

<会社概要>

名称 : 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 間野文祥
事業内容 : サントリーホールをはじめ、全国51施設でホール(劇場)案内や指定管理業務の受託運営
イベントの企画・運営、研修・コンサルティング業務
サントリーグループ各社の広報・マーケティング支援業務
URL : <https://www.sps.sgn.ne.jp/>