

2021年6月22日  
サントリーパブリシティサービス株式会社

～複合文化施設「マルホンまきあーとテラス」オープニングスタッフ研修プログラム～  
**宮城県石巻市の複合文化施設で市民ボランティアを対象に、  
コロナ禍における接客サービス研修「実技編」を行いました**



文化芸術施設の運営・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（東京都江東区 代表取締役社長：間野文祥 以下 SPS）は、宮城県石巻市の複合文化施設「マルホンまきあーとテラス」の市民ボランティアスタッフを対象に、4月18日、コロナ禍における接客研修 第2回「実技編」を行いました。

この研修は、全3回のプログラムで構成されており、1回目「マインド編」を1月23日に実施、2回目为本編である「実技編」、3回目「強化編」は10月の実施を予定しています。

「マルホンまきあーとテラス」は、東日本大震災で大きな被害を受けた宮城県石巻市にある複合文化施設です。津波で被災した市民会館や文化センターを統合し、仮設住宅の跡地に建設されました。市民に心の潤いを取り戻し、復興を実感してもらいたいという想いから、震災10年目の本年4月1日に開館しています。

施設のご案内業務を担うのは、ボランティア採用された20～70代の市民の方々に、接客業務が初めてという方もいらっしゃいます。安全安心が重視される公演運営において、ボランティアスタッフを中心となり案内業務を行うために、石巻市芸術文化振興事業団とSPSは、オープン前の2021年1月より研修を企画・運営して参りました。合計3回の研修で、コロナ禍における接客の基礎～応用までのスキル習得を行い、スタッフの皆さん一人一人が自信をもって、ご案内ができるようになることを目的としています。

## ●専門家監修によるコロナ禍公演事例を活用した研修プログラム

都心部の演奏会などにおいて、SPSは多くの公演運営に関わり、コロナ禍における安全な感染症対策と円滑なご案内業務を提供して参りました。第2回となる「実技編」では、実際に行われた案内業務の事例を活用しながら、「マルホンまきあーとテラス」施設に応用、ボランティアスタッフに言葉や動作を学んで頂きました。

尚、感染症対策については、聖マリアンナ医科大学病院「感染症センター長」國島広之教授に監修頂き、刻一刻と変わるコロナ対応状況に合わせた内容となっています。



実施概要は以下の通り

- 実施日■ 2021年4月18日(日)
- 実施場所■ 石巻市複合文化施設「マルホンまきあーとテラス」(宮城県石巻市)
- 対象者■ 市民ボランティアを含むスタッフ17名
- 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  
案内スタッフの業務における感染への心的ストレス解消
- プログラム■
  - ・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
  - ・密回避のための列整理・避難誘導のポイントと経路確認
  - ・マスク非着用者等、禁止行為に対するお客様へのお声かけ方法
  - ・車椅子ご利用のお客様に対するコロナ禍でのご案内方法
  - ・施設で働くスタッフの安全対策(バックヤード含む) など

## ●実施後のボランティアスタッフの感想

- ・コロナ禍で注意すべきことが多かったが、第一回目の内容を具体的な対応として学べ、安心した。
- ・ソーシャルディスタンスを保つために、誘導の声掛け方法をしっかり実践で活かしていきたい。
- ・車椅子利用の方への声掛けや車椅子の扱い方を学び、実践的な気配り方法が理解できた。

SPSでは、スタッフのニーズに具体的に応えたいとの思いから、都心部での実例をもとに実技編のプログラムを改編。第三回の強化編では、スタッフが更に自信をもってご案内いただけるよう、今回の感想を踏まえたプログラム作成を行います。

## ●マルホンまきあーとテラスについて

東日本大震災で大きな被害を受けた宮城県石巻市に、2021年4月1日にオープンした複合文化施設。石巻市は文化・芸術を通じた心の復興を象徴する施設と位置づけ、「音楽ホール」「ミュージアム」「カフェ」などが併設されています。

## ●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。

ブランド創出やステークホルダーとの関係強化につながる工場見学・企業展示・企業受付・インフォメーション・コールセンターなどの 30 を数える企業施設の運営。人々の心豊かな生活と、地域の活性化に貢献するサントリーホールをはじめとする音楽ホールや美術館などの 51 箇所の文化施設の運営。

施設運営で培ったノウハウを元に、人々が集い、愛着・興味・関心を生み出す「イベントのプロデュース」や、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 間野文祥

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

登録・認可: 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。



### 【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 経営企画部 藤井、三須

TEL : 03-6221-2001 FAX : 03-6221-2017 E-mail : [info@sps.sgn.ne.jp](mailto:info@sps.sgn.ne.jp)