

就労継続支援 A 型事業所における利用者の知識・能力向上に係る実施状況報告書

事業所名	SEEDS IT就労ファクトリー 平塚タイガー	事業所番号	1412002162
住 所	平塚市追分8-5 プラズ追分1階	管理者名	東 史隆
電話番号	0463-86-3307	対象年度	令和7年度

利用者の知識・能力向上に係る実施概要

<活動内容> 活動場所：SEEDS IT就労ファクトリー 平塚タイガー 実施日程：2026年3月25日 実施した利用者の知識・能力向上に係る実施の概要： 発注元企業と連携し、EC物販の業務フロー及び顧客対応を学ぶことで、一般就労に必要な業務理解、顧客視点及び品質意識の向上を図った。 利用者数：2名	<活動の様子> 講師：取引先企業S社 代表取締役Y様、担当社員I様 実施事項 ①ECサイトにおける受注から発送までの業務の流れ ②問い合わせ、返品、修理依頼等の顧客対応 ③修理業務の品質や納期が顧客満足に与える影響 ④日々の作業で意識すべき確認、記録、報告・連絡・相談 ⑤質疑応答及び振り返り
<目的> 修理業務が販売や顧客満足に与える影響を理解し、一般就労に必要な顧客視点、品質意識及び責任感の向上を図る。	
<成果> EC物販の業務全体と顧客対応について学び、修理作業の品質や納期が顧客満足や企業の信用に影響することへの理解が深まった。また、自身の作業が販売業務全体を支えていることを認識し、一般就労に必要な顧客視点、品質意識、責任感を持つとともに、働く目的や役割を意識する機会となった。 研修で得た顧客視点や品質意識を日々の修理作業に継続して反映し、自身の役割や働く目的を意識した行動につなげていくことが課題である。	

連携先の企業や事業所等の意見または評価

利用者の皆様には、ECサイトでの販売業務や顧客対応、修理業務が顧客満足に与える影響について、熱心に話を聞いていただいた。日頃の修理作業についてもしっかりと対応してもらっており、当社の販売業務を支える重要な役割を担っていただいている。今回の研修内容を今後の作業にも生かし、引き続き品質を意識して業務に取り組んでいただくことを期待している。	
連携先企業（担当者）	S社 代表取締役Y様

利用者からの意見・評価

ECサイトでの商品販売や顧客対応について知ることができ、勉強になったとの意見があった。 また、自分たちの修理作業が発注元企業や顧客の役に立っていることを実感できたとの感想が聞かれた。 業務全体の流れを学んだことで、定められた納期を守ることの重要性についても理解が深まった。 今後も発注元企業や顧客のために、責任を持って修理作業に取り組みたいとの意欲が示された。
--