

第1章 公務における接遇（130分）

1 接遇研修 について 【10分】

○（参照・発言）「接遇研修シート集」、「指導者実習について」、「指導者実習割当て表」及び「ロールプレー割当て表」を参照させ、この研修では、これらの教材を使用するが、指導者がその旨指示するまで教材を見る必要はない旨発言する。

○（配付・説明）シート1「接遇研修について」研修日程表、各省の表紙を参照させつつ、接遇研修のねらい、特色、内容及び流れ、研修受講にあたっての留意点を説明する。

また、指導者認定制度、指導者実習などがある旨説明する。

◆「接遇研修シート集」、「指導者実習について」、「指導者実習割当て表」及び「ロールプレー割当て表」はあらかじめ各研修参加者の席に配付しておく。

なお、「指導者実習割当て表」と「ロールプレー割当て表」については、研修事務担当者が作成用意したものを使う。

2 自己紹介 と第一印象 【60分】 (参加者20 名の場合)

○（発言）各参加者に自己紹介を二つの方式（スピーチ方式とパーティー方式）で行うこと、研修参加者は他の研修参加者の第一印象を「印象メモ」に記入すること、印象メモは後で当該参加者に渡され、自分の第一印象の傾向を知ることができる旨発言する。

○（実施）指導者自らが1、2分程度で自己紹介する。

○（参照・配付）シート2「自己紹介の方法」を参照させ、「印象メモ」の用紙を配付する。

◆指導者の自己紹介の内容は自由だが、研修参加者が指導者に対して発言しやすい雰囲気をつくることが自己紹介のねらいであることを念頭に置いて自己紹介する。

◆「印象メモ」のひな型は実施補助資料1に示されており、研修事務担当者が用意（コピー）することとなっているので、用意された「印象メモ」の用紙を使う。

**[スピーチ方式
の自己紹介]**

(40分)

○(説明・実施) スピーチ方式の自己紹介・印象メモ記入要領について説明し、自己紹介を行わせる。

自己紹介・印象メモ記入要領

- ・自己紹介は一人1分半以内。
- ・氏名、所属を述べた後、接遇研修に参加した動機、研修受講に対する期待などを述べる。
- ・自己紹介と自己紹介との間に、20秒程度時間をあけるので、各研修参加者は、自己紹介を行った他の研修参加者の印象(主に、良いと感じた点)を記入する。

○(回収) 一人の自己紹介が終了するごとに、「印象メモ」に記入させ、それを回収する。

○(説明・実施) パーティー方式の自己紹介要領について説明し、自己紹介を行わせる。

自己紹介要領

- ・研修参加者全員を起立させる。
 - ・研修参加者は、自分の席を離れて自由に動き、他の参加者と自己紹介を交わす。
 - ・自己紹介の時間は7分。時間内であれば誰でも、また何人でも構わない。
 - ・自己紹介の時間が終了したら自席に戻り、何人と自己紹介したか、どのような気持ちで行ったかなどを振り返りメモする(配付された「印象メモ」ではない。)
- 3分程度の時間を設ける。

**[パーティー方式
の自己紹介]**

(10分)

[第一印象の大切さ]

(5分)

○(参照・説明) シート3「第一印象の大切さ」を参照させ、概要を説明する。

◆スピーチ方式とパーティー方式の自己紹介は、どちらを先に行ってもよい。

◆印象メモは、各研修参加者に渡せるように、第2章開始時までに研修参加者ごとにまとめておく(研修事務担当者にまとめてもよい。)

3 公務における接遇のあり方
【60分】

[公務は最大のサービス業]
(20分)

○(発言) ここでは公務における接遇の重要性及びそのあり方について考える。

各論に入る前に、公務とサービスの関係及び公務の特性について考える旨発言する。

○(質問) 次の質問をする。

・ サービスという言葉のイメージとして民間企業のサービスを思い浮かべがちですが、近年、公務こそがサービス業だと言われています。

そう言われているのはなぜでしょうか。

○(回答・板書) 出された回答を板書する。

○(配付・説明) シート4「公共サービス」及びシート5「サービスの特性」を配付し、説明する。

－回答例－

・ 全体の奉仕者として行政サービスを提供するのが公務の役割だから

・ 納税している住民へその対価として行政サービスという形で返す

[接遇の基本]
(15分)

○(発言) サービスの観点を踏まえ、接遇の基本を考える旨発言する。

○(質問) 次の質問をする。

・ 良い接遇をするために必要なこと(要件)は何でしょうか。

○(回答・板書・討議) 回答を板書し、接遇の基本について討議する。

－回答例－

- ・業務の的確な対応
専門性、理解力、倫理観など
- ・好感の持てる応接マナー
あいさつ、マナー、謙虚さなど
- ・適切なコミュニケーション
相手の理解、傾聴、プラス思考など
- ・要望に応じられない場合の納得性
説得力、アドバイスなど

○(配付・説明) シート6「接遇とは」を配付し、接遇の基本事項について説明する。

【公務の特性】
(20分)

○(参照・説明) シート7「課題」を参照させ、説明する。

○(配付・説明) シート8「公務の特性と接遇」を配付し、説明する。

【公務の接遇の心構え】
(5分)

○(参照・説明) シート9「公務の接遇の基本的心構え」を参照させ、説明する。

○(発言) 第2章以下で、コミュニケーションやマナー、面接対応、電話対応、クレーム対応について研修していくが、単にこれらの知識・技術を形式的に習得するのではなく、どうすれば住民の満足度を高め、公務に対する信頼を確保できるかという視点から、具体的な接遇のあり方について考えていくことが大切である旨話す。

指導者実習の説明および検討（４０分）

指導者実習の 説明及び検討

○（参照・説明）「指導者実習について」、「指導者実習割当表」、シート２２「ロールプレーに当たって」、「ロールプレー割当表」及びロールプレー観察ポイントのシート（シート２３、３２、４２）を参照させ、指導者実習及びロールプレーの方法について説明する。なお、シート２２では、ロールプレーの住民役を研修参加者が演じる場合と研修指導者が演じる場合がある旨記述しているが、指導者実習を行うロールプレーにおいては、指導者としての実習を割り当てられた研修参加者は住民役を演じることなく、演技の観察、講評に集中する。

○（配付）各研修参加者に対し、「指導者実習割当表」及び「ロールプレー割当表」によって割り当てられた指導者実習やロールプレーの演技に際して必要な指導者実習資料やシートを個々に事前配付する。

（注）指導者実習やロールプレーの演技者だけに事前配付されるシートは、各実習の終了後に、実習を割り当てられた参加者が配付されていない参加者全員に配付する。また、指導者実習を割り当てられた参加者だけに事前配付される指導者実習資料は、本来の指導者が、指導者実習１、２、３、４、６、７、８、１０、１２、１３、１６、２０終了後に配付されていない参加者全員に配付する。

○（検討）各指導者実習の方法、ロールプレーの方法について質問がないか確認した後、各参加者に、どのように指導するか、どのようにロールプレーの役柄を演じるかについて検討させる。

◆指導者実習割当表(実施補助資料２)及びロールプレー割当表(実施補助資料３)を参照。

◆指導者実習及びロールプレーの説明を効率的に行い、検討の時間をできる限り長くする。

1

2

|

|

1

1

