

## 接 遇 研 修

信頼される公務員となるため、住民の視点に立った対応のロールプレーなどを行う参加型の研修で、新採用職員からベテラン職員まで幅広く活用いただける内容になっています。

- カリキュラム例：接遇研修には、標準課程と指導者養成課程があります。
- ① 標準課程のカリキュラム例（1.5日。研修ニーズに応じて短縮することができます。）

			公務における接遇	マナーとコミュニケーション	面接対応
面接対応	電話対応	休憩	クレーム対応		より良い接遇をめざして

- ② 指導者養成課程のカリキュラム例（2.5日）。上記の標準課程など接遇に関する研修の講師を務められるように、指導者実習を行います。

			公務における接遇 ①自己紹介 ②公務における接遇のあり方	マナーとコミュニケーション ①自己チェック	
マナーとコミュニケーション ②マナー ③コミュニケーション ④実習 1,2	面接対応 ①相手に配慮した対応 ②窓口対応の基本	休憩	面接対応 ③窓口以外の対応 ④実習 3～7	電話対応 ①電話対応の基本 ②電話のかけ方・受け方 ③FAX・電子メールの利用マナー ④実習 8～13	
クレーム対応 ①クレーム対応 ②クレーム対応のロールプレー ③実習 14～16			休憩	よりよい接遇をめざして ①事例研究 1～3 ②実践への決意 ③実習 17～20	指導会議

- 討議課題例・ロールプレー状況設定例
- ❖ 皆さんが住民の話を聞くと、どのようなことに注意していますか。
- ❖ あなたは、住民から庶務課長に直接話したいことがある旨の電話を受けました。課長は隣の会議室で行われている説明会に出席中です。あなたは、どのように対応しますか。
- 研修参加者の声（指導者養成課程受講者アンケートから）
- ❖ 予想以上に実践的で、レベルの高い内容だった。
- ❖ 指導者としてのスキルはもちろん、立ち居振る舞いや所作についても学ぶことができました。
- 研修開催日程については、研修スケジュール一覧をご確認ください。