

身につけたい接遇実践

● 講座のねらい

厳しい財政状況の中で行政サービスの需要の高度化・多様化に対応するためには、より一層、住民との信頼関係を構築することが重要である。そのため、単なる接遇技術の習得にとどまらず、行政サービスへの期待を事前に感知し、住民の心理と感受性を理解した接遇技術を習得する。

● 研修について

【対象者】 受講を希望する職員

【日程】 令和8年 1月13日（火）

【会場】 自治研修センター

【予定人員】 30人

【講師】 イノベーション・スクエア 杉山 真知子 氏



● カリキュラム（1日間）

午前	午後
(9:30~ 9:50) ・オリエンテーション (9:50~12:00) ・行政サービスの基本（公務員としての接遇） ・今、行政に求められているもの ・社会の変化とお客さま意識 ・実習 ・スムーズで親切な電話対応のポイント ・電話を活かす配慮のあり方と対応の留意点 ・マジックフレーズ・あいづちの活用 ・実習	(13:00~16:00) ・実習（続き） ・お客さまのハートをつかむ窓口対応 ・お客さまの対応マナーのポイント （あいさつ、表情、人前での態度） ・クレーム対応の仕方 ・説明の仕方、解決策の示し方 ・実習 ・研修のまとめ (16:00~) ・閉講

● 受講者の声

- 接遇に対する考え方やその行動をする理由について理解することができた。
- 名刺交換を行う時の作法に自信がなかったため、とても勉強になりました。また電話対応やクレーム対応も、改めて勉強になりました。
- ロールプレイングがとても緊張しましたが、他の班からの意見や、先生からのアドバイス等をいただけてとても良かったです。

● センター職員からの オススメポイント♪

形にこだわった接遇ではなく、どのような場面にも応用できる接遇の考え方を学べる研修です。受講者の悩みや質問について、研修中に講師がアドバイスをくれるので、接遇やクレーム対応に悩んでいる方にオススメです。