

# 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公共サービスの需要の増大化・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7年 1月27日(月)

【会場】 自治研修センター

【予定人員】 30名

【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

- 演習をしながらの講義だったため、言い回しや接遇の流れの応用を試すことができたり、その場でフィードバックを得られたりしたのが、とてもよかったです。
- 電話については、対応ができていた部分もあったが、研修を通して相づちや答え方など、自分の対応をみなおせるいい機会になりました。
- 名刺交換の要領については、以前から気になっていたもので、解決できて良かった。

## ● 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。