

## 技術編

### 研修のねらい

- 民間企業を超える卓越したビジネスマナーが求められていることを学びます。
- 信頼や好感度を高める実践的なビジネスマナーが習得できます。

ニーズの多様化により、より一層の住民へのサービス向上を求められることが予想されます。つまり住民からの信頼を得るためには、卓越したビジネスマナーが求められます。

この研修では、住民のニーズが多様化・高度化する中で顧客満足を得られるCSの基本的な考え方と技術の習得をめざします。

## 意識編

### 研修のねらい

- 企業組織と自治体組織のビジネスマナーの違いを理解します。
- 期待を超えるビジネスマナーを強く意識できるようにします。

ビジネスマナーは理念や教義ではありません。大事なことは自治体組織におけるビジネスマナーの重要性や位置付けを理解し、実践できることです。

この研修では、講義による理解⇒グループ討議⇒ロールプレイング⇒グループ間の評価⇒講師によるフィードバックを行い、アウトプットすることの「難しさ」や「厳しさ」を実感するとともに、積極的な全員参加を促します。

※ 下記の内容は一例です。ご要望にあわせてカリキュラムをご提案いたします。

技術編(1日コース)	
午前	1. 地方自治体にとってのビジネスマナーの重要性 (1) 地方自治体と民間企業のビジネスマナー (2) ビジネスマナーの重要性 ◇ グループ討議 ◇ 「顧客の期待を知る」
	2. ビジネスをする人々の心と行動 (1) 魅力的な第一印象 (2) ビジネスマナー:5原則
午後	3. ビジネスマナーの再確認 (1) 電話対応 (2) 来客対応
	4. コミュニケーションの基本 (1) 相手に伝わる話し方 (2) 気持ちをくみ取る聴き方
	5. 実践! 好感度の高い窓口対応 (1) 窓口対応の基本 ◇ ロールプレイング ◇ (2) クレーム対応のポイント
	6. まとめ

意識編(1日コース)	
午前	■ ビジネスマナーの重要性、その位置付け 1. 自治体組織にとってのビジネスマナー (1) ビジネスマナーは、なぜ重要なのか (2) 企業組織と自治体組織のビジネスマナー、その違いは何か ◇ グループ討議・発表 ◇ 「企業組織と自治体組織のビジネスマナーの違い」
	■ ビジネスマナーの質的向上 2. 期待を超えるビジネスマナーの実践 (1) ビジネスマナーの変化 (2) 期待を超えるビジネスマナー、その形 ◇ グループ討議・ロールプレイング ◇ 「期待を超えるビジネスマナーを発見する」
午後	■ CSの本質を理解する 3. CS(住民満足)とは (1) 住民の満足・不満足とは (2) 満足と不満足の見極め
	4. 快・不快の3つの要因 (1) 環境要因・システム要因・人的要因 (2) 直接的要因と間接的要因 ◇ 事例研究 ◇ 「住民の快・不快から学ぶこと」
	■ 職場の手本になることをめざす 5. ビジネスマナーの職場実践 ◇ 個人ワーク・グループワーク ◇ 「ビジネスマナー・チェックリスト作成」
	6. まとめ