

## 研修のねらい

- 顧客(住民)でCS向上に取り組む必要性を理解します。
- 職場の現状を客観視し、マイナス要素をプラスに変えるポイントを学びます。
- 自らの発信で職場を活性化できる人材を育成します。

この研修は、地方自治体がめざす住民満足(CS)の在り方を職員自らが考え、創意工夫をしながら自らの手で窓口改革を推進し、総合的なサービスの質的向上を図ることを目的としています。

また、窓口改革に向けた小さな活動の積み重ねによる職員の意識改革を促し、CS志向に根ざした組織文化の形成につなげるものです。

※ 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。

	1日目	2日目
午前	1. 地方自治体の現状と接遇 (1) 地方自治体の現状 (2) 住民心理(顧客心理)の理解 ◇グループ討議◇ 「民間企業と地方自治体のCSの違い」 2. CS(顧客満足)とは (1) 顧客心理を知る (2) 顧客視点の大切さ、難しさ ◇グループ討議◇ 「"真実の瞬間" から見えてくるもの」 3. 視点を変えて捉えるCS (1) 自治体職員から捉えたCS (2) 住民(利用者)が期待するCS ◇グループ討議◇ 「"住民だったら?" から見えてくるもの」	7. 改善活動の検討 (1) 職場内の改善ポイント (2) 改善方法の検討 8. CS向上に向けての改善活動 ・他自治体の改善事例紹介
午後	4. 快・不快の要因 そのⅠ (1) 環境要因 (2) システム要因 5. 快・不快の要因 そのⅡ (1) 人的要因 ・好感度を左右するポイント ・接遇マナーの再確認 挨拶 身だしなみ 笑顔 立ち居振る舞い 言葉遣い 6. 感受性診断 (1) 感受性診断【簡易版】の診断要領 (2) 診断 (3) 診断内容報告	9. CSを高めるコミュニケーション術 (1) 基本スキル／聞く・話す (2) 感じの良い話し方 (3) 非言語によるコミュニケーション 10. 職場を明るくするプラス発信 (1) ストローグについて (2) 周囲への具体的な働きかけ 11. 今後の取組みについて (1) 問題点の抽出 (2) 改善方法の検討 ◇グループワーク◇ 「今日からすぐにできること」 12. まとめ