

## 研修のねらい

- 職場全体で確実に窓口改革に取り組むようになります。
- 目に見えて住民の満足度が高まります。
- 職員の公務に対する誇りが醸成され、改革型の職員が育成されます。

顧客（住民）の内面にあるサービスの評価基準は、自分が過去に卓越したサービスを受けた経験によるもので、例えば、それはディズニーランドのような伝説的なサービス水準です。住民は役所に入った瞬間から、その伝説的なサービス水準との比較を行い無意識のうちに“快・不快”を感じています。

この住民の“快・不快”を正しく捉えて、対策を講じるには、接遇研修だけでは対応できません。“快・不快”の原因を「感受性診断」という新しい手法により見つけ出し、職場全体で継続的な改善活動を行うことが、住民からの絶対的な信頼を獲得することにつながります。

このコンサルティングでは、感受性診断の指導→ワークショップでの改善計画・実施→効果測定を短期間(約3か月)で行う、全国の自治体で実証済みの今までにない窓口改革研修+コンサルティングです。

※ コンサルティングの一例

	概要
1. 感受性診断 ① (コンサルタント)	弊社コンサルタントによる感受性診断の実施(1回目)
2. キックオフ 【1時間】	選定された職員(窓口改革チーム)に対して、自治体上層部から窓口改革の目的や意義などについて決意表明を示していくとともに、講師から実施要領を説明。
3. 基本研修 【2時間】	事前に実施した感受性診断の診断結果の検討と、サービスアップ実践活動のための導入研修を実施。
4. 感受性診断 ② (窓口改革チーム)	窓口改革チームによる感受性診断の実施。診断に基づき、改善活動項目案の洗い出しをする。
5. フォロー研修 【2～3時間】	各チームが作成した改善活動項目一覧表から実施できる改善活動を選択し、改善活動計画表を作成。確認、調整をし、役割分担など具体的行動に移す準備を行う。
6. ワークショップ 【2～3時間×2回】	活動計画の実施にあたって、進捗状況の確認と検証を行い、問題がある場合はその解決についてグループ内で検討する。講師が受講者の活動日に合わせて2回訪問して、実施状況、改善状況を確認しながらアドバイスをを行う。(講師から随時メールなどでアドバイス)
7. 感受性診断 ③ (コンサルタント)	弊社コンサルタントによる感受性診断の実施(2回目)
8. 中間発表会 (全体成果発表会)	各チームと講師による成果発表とチーム間の相互評価を行い、プレゼンテーション方法について講師から指導。(その後、自治体上層部の前で成果発表会を実施する)
9. 報告書提出	弊社からの窓口改革報告書の提出。