

## 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。
- 住民の満足・不満足の原因を具体例で説明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。学んだビジネスマナーを職場で実行し、何らかの成果をもたらすことができ、初めて“ビジネスマナーの実践”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。

※本研修を新規採用職員向けに実施する場合、社会人経験者向けの内容となっております。新卒者向けの接遇研修は、P.1 新規採用職員研修「接遇」をご参照ください。

※ 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日コース

#### ■ 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」

#### ■ 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