

住民対応カススキルアップ研修

特徴 と ねらい

自治体職員として必要な接遇能力を高めるとともに、クレーム対応について必要な知識・技術を再確認するプログラムです。

- CS（住民満足）を向上させるために、「住民満足と接遇の関係」や「住民の期待」は何なのかを再確認します。
- 現在の職場を振り返り、クレームの未然防止や初期対応にとって基本となる「接遇」の現状を主体的に考える機会とします。

■プログラム【半日～1日研修】

時間	項目	内容
半日 ～ 1日	1. 住民満足の向上	<ul style="list-style-type: none"> ・住民満足と接遇の関係 ・「期待度」と「満足度」は信頼の両輪 ・住民の期待を考える ・最小律の法則、「MOT」真実の瞬間
	2. 接遇に必要なコミュニケーション能力	<ul style="list-style-type: none"> ・対人関係の基本原理 ・コミュニケーション能力診断 ・自分の対人傾向の強みと弱みを知る ・分かりやすい説明力の向上 ・傾聴技法の活用
	3. クレームの未然防止のために	<ul style="list-style-type: none"> ・初期対応の重要性 ・モノクレームから人クレームにしない
	4. 事例検討	<ul style="list-style-type: none"> ・実際のクレームの対応を考える ・グループによる事例検討および発表 ・講師からのコメント
	5. 事前予測と改善行動	<ul style="list-style-type: none"> ・原因の分析と改善行動 ・部分最適から全体最適へ

受講者の声

■気をつけているつもりになっていた部分を改めて認識できました。
 ■「～だと思えます」という言葉を無意識のうちに使っていることに改めて気づきました。自信がなさそうに見える上、新たなクレームの元になるので今後は気をつけます。

■わかりやすく、適切に説明することだけではなく、共感をし、心を込めることが、本当の意味でのクレームの軽減に繋がるのだと感じました。
 ■住民側と役所側で大幅に視点が異なることを再認識できました。