

## 新規採用職員フォロー研修

### 研修の ねらい

半年間の業務を振り返る中で、自身の窓口対応や電話対応の基本的な接遇マナーを再確認するとともに、職場でのコミュニケーション能力の向上を図る

- ・入庁してからの振り返りと接遇・ビジネスマナーの再チェック
- ・コミュニケーションスキルアップ（説明力と傾聴力の向上）

### ・プログラム【1日研修】

時間	項目	内容
1日	1. 接遇・ビジネスマナー再チェック① ～接遇の基本事項・身だしなみ～	<ul style="list-style-type: none"> <li>・接遇の基本事項の再確認</li> <li>・言葉づかいの振り返り</li> <li>・身だしなみの振り返り                             <ul style="list-style-type: none"> <li>* クールビズ期間内／期間外</li> </ul> </li> </ul>
	2. 6ヶ月間の振り返り	<ul style="list-style-type: none"> <li>・入庁から現在までを振り返る                             <ul style="list-style-type: none"> <li>* 実際に仕事を経験して感じたこと(困ったこと、困っていること、悩んでいること)を全員で共有し、解決策を考える</li> </ul> </li> </ul>
	3. 接遇・ビジネスマナー再チェック② ～電話対応～	<ul style="list-style-type: none"> <li>・電話対応の振り返り                             <ul style="list-style-type: none"> <li>* 電話マナー・基本用語の再確認</li> </ul> </li> <li>・メールの作法</li> </ul>
	4. コミュニケーション スキルアップ	<ul style="list-style-type: none"> <li>・わかりやすい説明の仕方・話を聴く力                             <ul style="list-style-type: none"> <li>* PERP法の振り返り</li> <li>* 傾聴の5技法の振り返り</li> </ul> </li> <li>・アサーションのすすめ                             <ul style="list-style-type: none"> <li>* 「Iメッセージ」の活用</li> </ul> </li> </ul>
	5. 実務コミュニケーション	<ul style="list-style-type: none"> <li>・事例検討(グループ討議)                             <ul style="list-style-type: none"> <li>* 「報・連・相」や時間管理の重要性</li> </ul> </li> </ul>
	6. 行動開発計画書作成	<ul style="list-style-type: none"> <li>・信頼される公務員を目指すため、2年目に入るまでの間の自分の行動を考える</li> </ul>

### 受講者の声

- ・これまでの期間を振り返り、大変だったことを洗い出し、それをグループで話し合えたのは、様々な視点に触れられるので良いと強く感じた。同期の仲間が集まって意見を交換するのでより共感しやすかった。
- ・普段行っている対市民や対先輩、対上司とのやりとりをピックアップして学べたのでとても重要な研修だと思いました。
- ・日頃、何気なく送信しているメールも今回の研修を受けて、今一度見直そうと思いました。
- ・電話対応や窓口での言葉づかひもまだまだ拙いところがあると実感させられました。