

◆ 接遇レベルアップ講座

□講師：有限会社日本マネジメントコア
経営コンサルタント 大橋 知 二

□目的：住民が気持ちよく役所を利用してもらうための本当の接遇とは何かを抽出し、より良い接遇行動スタイルの再構築をはかること。また、「接遇マニュアル」の作成要領と現場実践を通じて「行政サービス」の向上を図る方策と接遇指導者の責務と指導方法について学びます。

□対象：若手職員（概ね採用後5年から10年の職員）

□時間：2日間（12時間）

□プログラム

1 日 目	2 日 目
<p>I 行政サービスの在り方と期待役割</p> <p>1 接遇レベルアップを解くキーワード</p> <p>2 住民満足(CS)行動基準を検証する</p> <p>3 実際の評価と事前の期待度を視る</p> <p>4 他市町村の接遇への取り組み実態から学ぶこととは</p> <p>II クレーム(苦情)の種類とその原因分析</p> <p>クレームには、種類がある？</p> <p>業務内容・対応そのもの・不当要求</p> <p>苦行を受けているときのエコーサイクル</p> <p>感謝を受けているときのエコーサイクル</p> <p>住民は何に影響されているのか？</p> <p>⇒視聴覚情報と行動スタイルの相関性</p> <p>行動スタイル着眼点の定義・作成の目的</p>	<p>III 政策推進と「接遇」のあり方</p> <p>住民サービスの評価基準とは？</p> <p>IV 「接遇」行動スタイル着眼点の検討</p> <p>他市町村及び民間企業の事例参照</p> <p>↓</p> <p>望まれる行動スタイルの炙り出し</p> <p>具体的な「接遇マニュアル」の作成要領について</p> <p>V まとめ</p> <p>接遇マニュアルの活用と評価システムとの連鎖と運用について</p> <p>質疑応答</p>

□ 特記事項・・・なし