

◆ 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 小針 憲一

□目的：住民の要望に応える「日々の接遇」について再検証し、一般的な「よくある事案型にあてはめて学ぶ接遇」から、一步踏み込んだ接遇プロセスを、戦略的な思考で洗い出した「臨機応変に対応する理想的な4つの接遇行動プロセス（※下記参照）」を使用して学びます。

この4つのプロセスを学ぶことにより、接遇事案が複雑で重層的であり、時として私たちを悩ます現場でも、すぐに実践できるようになり、さらに、万一不本意にも発生したハードクレーム時の予防にも対応できるようになります。

□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><b>I 行政サービスの在り方と期待・役割</b><br/>1 行政における「接遇」の在り方を検証<br/>2 接遇の目的と法的側面・倫理的側面<br/>3 他組織の接遇への取組み実態を検証する<br/>→民間企業との接遇スタンスの違いを理解</p> <p><b>II クレームの種類とその原因分析</b><br/>クレームの原因と社会心理学的解析<br/>★クレームの分類と対処<br/>→動向と最新事例を知る</p> <p>◎事例から戦略視点でクレームを減少させる方法を考察する<br/>→俯瞰的・組織的にクレームの減少を考える</p> | <p><b>III 求められる接遇の姿勢(スタンス)</b><br/>住民に対する共感的理解の重要性<br/>「理想的な接遇」「行動スタイルの検討」<br/>→個人技としての接遇の基本を学ぶ</p> <p>※理想的な接遇スタイル<br/>観察する：相手の態度・表情・言動<br/>情勢対応：観察情報から行動仮説<br/>意思決定：適切な接遇行動を選択<br/>実行する：理想的な接遇行動を行う<br/>→接遇行動の暗黙知と形式知を理解する</p> <p><b>IV さらにもう一歩先の接遇行動プロセスに向けて</b></p> <p>質疑応答</p> |

□ 特記事項・・・なし