

接遇応対研修 ～窓口説明力向上編～

1. 研修の目的

「なぜ言いたいことが正確に伝わらないのか」、「そもそも、伝わっているのかいないのかもわからない…」
窓口対応者の持つ不安や疑問は、スキルや言い回しの習得だけでは解消されません。住民感情を正しく理解し、窓口対応者の役割認識を統一することがポイントになります。窓口対応は「住民との協働作業」であるという基本理解を踏まえ、ロールプレイングを通して①ニーズ把握の方法と②わかりやすい説明の仕方の習得を目指します。

2. 研修内容

対象者：一般職員～中堅職員

	内 容
9:00	1. 窓口対応者に求められる役割と心構え <ol style="list-style-type: none">1) 行政サービスの特徴と心構え2) 住民心情の理解 ～これからのCS対応に求められる姿勢とは～3) 「説得」から「納得」へ ～3段階で納得感を醸成する～ 2. 住民の信頼感を醸成する <ol style="list-style-type: none">1) 第一印象の重要性2) 信頼感を演出する要素 ～接遇マナーの再確認～3) ロールプレイング:オープニング ～実践とフィードバック～<ul style="list-style-type: none">● 講師によるモデル提示「感じの良いオープニング」、「ありがちなオープニング」 3. 住民のニーズを正確に把握する <ol style="list-style-type: none">1) スペシャリストよりプロフェッショナル2) 話をしっかりと聴く3) ≪自己チェック≫ 話をしっかりと「分類し整理する」4) 不明点を「補う」
12:00	
13:00	4. わかりにくい説明とは、どんな説明を指すのか <ol style="list-style-type: none">1) 「わかりにくい」事例の共有2) ≪自己チェック≫タイプ別分類 5. わかりやすさの基本 <ol style="list-style-type: none">1) 説明の基本<ul style="list-style-type: none">● 相手との共通理解から入る● 説明する項目を事前に認識する2) 相手が「受け容れ易い態勢」をつくる<ul style="list-style-type: none">● 意識付け、話し方、非言語コミュニケーション3) 相手の「わかりやすさ」のために<ul style="list-style-type: none">● 「会話の構成」・「文章」・「言葉」の工夫、「表現方法」の工夫、ツールを活用する 6. ロールプレイング <ol style="list-style-type: none">1) 事例紹介 ～講師によるモデル提示～2) 事例研究<ul style="list-style-type: none">● 心情理解、説明すべき内容の確認、説明の工夫3) ロールプレイング
16:30	7. まとめと今後のアクションプラン