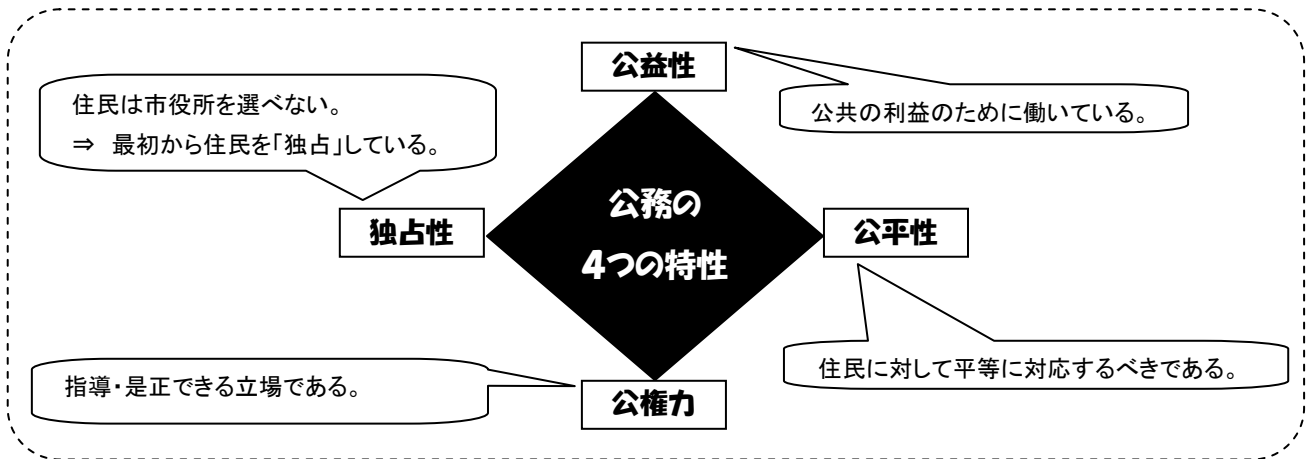


# 接遇応対調査、報告会、フィードバック研修

## 1. 目的

自治体には民間企業にはない4つの特性があり(下記の図)、この特性に基づいた接遇を追求しないと意味がありません。

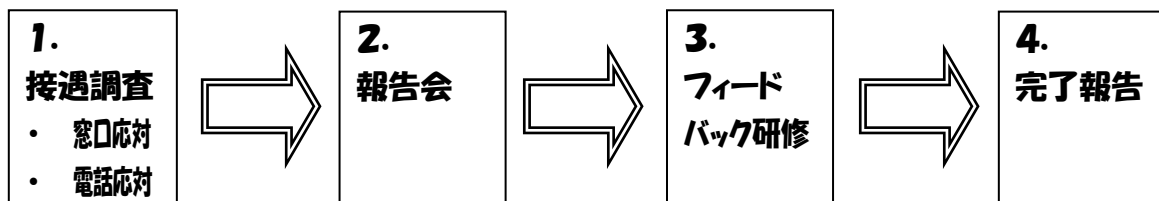


公平性や法令の順守のため、自治体での窓口対応は民間企業の窓口対応に比べ、住民の要望を全て聞き入れにくい、という難しさがあります。

つまり、本調査において、講師が『自治体の事情に精通し、公務員目線を把握しているか』が最大のポイントだと捉えています。言い換えれば、「デパート、ホテル等の民間企業ではどうなのか」よりは、『他市区町村・公官庁ではどうなのか』、『貴自治体としてどうすればいいか』を重要視しています。

弊社ではその点を追求するために、今までに自治体での接遇研修や現場でのコンサルテーションの経験を積んでまいりました。これらを弊社の最大の強みとして、ここに具体策をご提案申し上げます。

## 2. 接遇調査の全体像、流れ



### 職員の取り組み意欲、普段の心構えを汲み取った調査を！

職員の皆様に、調査＝「監視」や「住民のために我慢する」のように、マイナスイメージで受け止められると逆効果になりかねません。

また、調査では、出来ないことの指摘だけでなく、以下の2点を意識しながら進行します。

- ① 十分に意欲、心構えを承認した上で、改善ポイントをフィードバックする。
- ② どうしてそうすべきか理由を提示する。

### 3. 各項目の詳細

## 1. 接遇調査

目的: 調査を実施することにより、接遇に関する「本来の(見えにくい)」問題点や課題を分析する。

期間: 1～2ヶ月程度

対象: 3課程度

調査方法

調査員1名による、

- 窓口対応の調査を実施する(オープンまたは覆面スタイル)。
- 電話対応の調査を実施する(覆面スタイル)。

### 窓口対応

### 電話対応

#### 【調査項目(例)】

- ・ **マナー**
  1. 身だしなみ
  2. 挨拶
  3. 表情と態度
  4. 言葉遣い
  5. 行動
- ・ **コミュニケーション ～ヒアリングと説明力～**
  6. 傾聴
  7. ニーズ把握
  8. わかりやすさ
  9. ペース
  10. 業務知識
- ・ **環境づくり**
  11. 整理整頓
  12. 個人情報管理

#### 【調査項目(例)】

- ・ **マナー**
  1. 3リンタッチとクロージング
  2. オープニング
  3. 聞きとりやすい声
  4. 言葉遣い
- ・ **コミュニケーション ～ヒアリングと説明力～**
  5. 傾聴
  6. ニーズ把握
  7. わかりやすさ
  8. ペース
  9. 対応時間
  10. 復唱確認の活用

#### 【報告書の作成】

- ① 調査概要
- ② 現状と分析
- ③ 課題と改善への提言

## 2. 接遇調査報告会

時期: 接遇調査終了から1ヶ月後程度

時間: 1時間程度

対象者: 管理監督者、一般職員

### ◎ 調査結果のご報告

調査の結果を報告し、良い点・今後のポイントを全員で共有することで、更なるCS向上へのポイントをご確認頂きます。

### 《内容》

#### 1. 窓口対応及び電話対応調査

- 1) 調査概要説明
- 2) 結果分析
- 3) 所感
- 4) 今後の対応についてのご提案

#### 2. 質疑応答

## 3. フィードバック研修

目的: 報告会の内容を踏まえ、接遇の具体的な改善方法を提示し、実践を行う。

対象者: 管理監督者、一般職員

時期: 接遇調査終了から1ヶ月後程度

研修時間: 2時間程度

### 【研修の流れ】

#### 1. 調査内容のフィードバック

- ① 出来ていることへの承認
- ② 努力に対する労い

- ① 住民感情を交えて解説
- ② 住民視点と職員視点のギャップ解説

#### 2. 改善方法の提示

- ① モデル提示しながら
- ② 良い例・悪い例を比較しながら
- ③ ちょっとした工夫を示しながら

#### 3. 目標設定

## 4. 完了報告

担当課への完了報告と今後に向けての話し合い