

新規採用職員研修（内定者研修）

～仕事の進め方、ビジネスマナー～

1. 研修の目的

社会人として必要な基礎知識を学び、仕事の進め方、及び、接遇を含めたビジネスマナーに必要な基本について、講義、実習、グループワーク、ロールプレイング等を通じて身につけ、今後の業務に活用できるよう能力の向上を図る。

2. 研修内容の図解化

対象者：新規採用職員（内定者）

【研修の導入：自治体職員としての心構え ～仕事のやりがいと重要性～】

皆様はそもそも、何故、自治体職員になりたいと思ったのですか？

生まれ育った地域で仕事がしたくて、民間企業から転職しました。

地元で働けるし、子どもが好きなので保育士になろうと思いました。

そうですね、お二人とも『やりがい』を感じて、自治体職員になったんですね。それでは、〇〇さん、自治体と民間企業との違いを一言で表すと何でしょうか？

え、何となくわかるのですが、一言では…。

一言で言うと、民間企業は『お金を稼ぐ』こと、自治体は『お金を使う』ことです。要するに、納められた税金、『お金』を地域のために使うことが自治体の役割です。でも決して、『税金(お金)を使う=悪いこと、ムダ遣い』ではありません。ここがすごく重要なポイントです。

例えば、ある住民が「近所の寂れた商店街を何とかしたいなあ…」と思ったとしますよね。でも、現実には、一人の住民だけでは、手に負えない問題です。そこで、住民の『代理』として、集めたお金を有効に使って、『いかにして商店街を活性化させるのか』を考え、実行するのが自治体の役割です。

当然、お金の使い道に対して、厳しい目がありますが、同時に、『世のため、人のため』を感じやすい仕事でもあります。皆様が『やりがい』を感じたのは、そのあたりではないでしょうか。

（納得！）

【午前】
～仕事の進め方など、「職場内」で求められることを中心に～
仕事を円滑に進めるために①・②

- 職場のコミュニケーションとチームワーク編
- 仕事の基本的な進め方編



【午後】
～接遇、ビジネスマナーなど、「対外的」に求められることを中心に～
ビジネスマナーを身につけるために①・②

- 接遇対応の本質（目的）編
- 実践的ビジネスマナーと接遇対応編

3. 研修内容

	内 容
9:00	1. 自治体職員としての心構え 1) アイスブレイク ～グループ内自己紹介～ 2) 自治体職員の仕事の重要性 ～自治体と民間企業との違い、住民生活との関連性～ 3) 組織人として必要な4つの基本スタンス 「職場方針の理解と行動」、「問題意識の高揚」、「積極的なコミュニケーション」、「仕事に対する取り組み姿勢」 2. 仕事を円滑に進めるために① ～職場のコミュニケーションとチームワーク編～ 1) 職場内コミュニケーションの重要性 2) コミュニケーションの基本は“積極的傾聴” ● 体験実習:コミュニケーションギャップ ～誤解は当然、理解は偶然～ 3) 報告・連絡・相談の仕方と指示命令の受け方 ● ロールプレイング、講師解説 3. 仕事を円滑に進めるために② ～仕事の基本的な進め方編～ 1) 仕事を覚えるという意味 ～Know-Why(何故、意味)を追求する～ 2) 仕事管理の基本 ～ミニ事例を交えて～ ① 着眼大局・着手小局 ② PDCAサイクルをまわす ③ 締め切りを守るために 3) 仕事の優先順位のつけ方 ～事例検討を通じて～ ● グループ討議、発表、講師解説
12:00	
13:00	4. ビジネスマナーを身につけるために① ～接遇対応の本質(目的)編～ 1) 接遇対応は想像力から始まる ～参考になる歴史上の逸話～ 2) プライベートで体験した、“心地良かった対応”と“がっかりした対応” ● 個人実習、グループでの共有化 ● グループ別発表、講師解説 5. ビジネスマナーを身につけるために② ～実践的ビジネスマナーと接遇対応編～ 1) 公務の4つの特性 ～公益性、公平性、公権力、独占性～ 2) 来客・電話対応の「3つの場面」におけるチェックポイント ～「入口」・「中身」・「出口」～ 3) 元気な挨拶と表情・身だしなみ 4) 言葉遣いと敬語の使い方 5) 来客対応のポイント 6) 事例に基づく“来客対応”の体得 ～出迎え、名刺交換～ ● ロールプレイング、相互評価、講師解説 7) 電話対応のポイント 8) 事例に基づく“電話対応”の体得 ～かけ方、受け方、取り次ぎ、不在時の対応～ ● ロールプレイング、相互評価、講師解説 9) 参考 ビジネスメールの基本 6. まとめ ～振り返り～ 1) アクションプランの作成とグループ内実行宣言 2) 研修の振り返り
16:30	