

接遇応対研修 ～窓口説明力向上編～

対象者：一般職員～中堅職員

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」と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

	内 容
9:00	1. 窓口対応者に求められる役割と心構え 【講義】 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 【講義・ロールプレイング】 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～ ● 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 【講義・個人ワーク】 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」
12:00	4) 不明点を「補う」
13:00	4. わかりにくい説明とは、どんな説明を指すのか 【講義・個人ワーク】 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 【講義・個人ワーク・ロールプレイング】 1) 説明の基本 ● 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 ● 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 ● 「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 【講義・ロールプレイング】 1) 事例紹介 ～講師によるモデル提示～ 2) 事例研究 ● 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 【講義】