

接遇対応研修 ～アサーティブコミュニケーション編～

1. 背景と概要

《背景》

「スピーディーに、都合に合わせて対応してほしい」と住民のニーズが多様化する一方、職員の業務量は増加傾向にあります。「誤解を受けやすい内容」や「要望に添えない対応の場面」では、住民を優先する意識と共に、感情的にならずに自分の要望を伝えたり、泣き寝入りせずに相手の理解を促すスキルが必要になります。本研修では、接遇の場面でアサーティブスキルを活用し、「相手が受け取りやすい形で言いにくいことを伝える」方法を身につけることを目的とします。

《概要》

一般職員向け研修		管理職向け研修
① 接遇を <u>実践する立場で、基礎を固める。</u> ② 言うべきことを相手に受け取りやすい形で伝えるスキルを <u>知り、活用する。</u>	ポイント	① 接遇を実践するだけでなく、 <u>指導する立場</u> としても、理解を深める。 ② 言うべきことを相手に受け取りやすい形で伝えるスキルを、 <u>実践・モデル提示</u> できる。
● 頻繁にある事例 ● 基本的な事例	活用事例	● 住民の不満を内包している事例 ● クレームになりやすい事例
● まずは押さえるべき「 <u>接遇の基本</u> 」を <u>確認</u> したうえで、アサーティブスキルを身につける。 ● 講義⇒ペアロールプレイング	進め方	● 基本的な接遇マナーをどう伝えるか、 <u>具体的な事例を通して</u> 、身につける。 ● 講義⇒ディスカッション・ロールプレイング中心 ● 後進指導者として押さえるべき視点の解説

2. 本研修の4つの特徴

【特徴1】 自分のコミュニケーションを知り、自己理解・住民理解につなげる内容

パッシブ・アグレッシブに陥りがちなコミュニケーションを意識的にアサーティブに変えることで、住民との相互理解につながる実感を得ることができます。

【特徴2】 「できているつもり」の接遇を見直す内容

アサーティブなコミュニケーションに立ち返ることで、「こうするしかない」「しょうがない」という対応から、別な言い回しや対応スタイルを選択できることに気づくことができるようになります。

【特徴3】 事例研究とロールプレイングを繰り返す実践的な内容

普段の業務を連想させるようなフィット感の高い事例を活用しながら、研修終了後すぐに活用できる言いまわしや対応スキルをお伝えします。

【特徴4】 職員のモチベーションアップにつながる内容

具体的な対応スキルを習得することにより、職員のモチベーションアップにつながっていきます。また、職員の皆さまの普段の対応姿勢や心がけについても、積極的に承認していきます。

一般職員向け カリキュラム

1. 研修の目的

「なぜ接遇のレベルアップが必要なのか」、住民満足＝CSを理解したうえで、普段の業務に必要な基本的な接遇スキルを「具体的な場面」に落とし確認します。言うべきことを威圧的にならず協調的に伝える手法＝アサーティブスキルを活用しながら、住民との協調的な接遇対応を身につけることが本研修の狙いです。

2. 研修内容(3時間)

	内 容	詳細、得たい成果
3時間	1. 応対者に求められる役割と心構えとはなにか 【講義・ディスカッション】 1) 研修目的とマイ・ゴールの確認、グループ内での自己紹介 2) CS ～なぜ接遇のレベルアップが必要なのか 3) アサーティブにコミュニケーションをとる ① 自分のコミュニケーションスタイルを知る ② 協調的なコミュニケーションをとるためには	● 研修で得たい成果を、明確に意識するところからスタートします。 ● 日常的なマナーや接遇対応について、<u>なぜ行うのか、CSの観点から必要性を確認します</u> ● アサーティブコミュニケーションの根幹理念＝<u>I'm OK YOU're OK</u>を理解し、その効果を認識することで研修全体に対するモチベーションアップを図ります。
	2. アサーティブな接遇基本スキルの確認 【講義・事例研究・ペアチェック・ロールプレイング】 1) 第一印象の重要性 2) 各シーンのあいさつ 3) 嫌がられる態度・表情 4) 住民が気にする身だしなみ 5) 間違いやすい言葉遣い ～不快に感じる言葉をどう伝えるか～ 6) 誤解を受けない電話対応の基本	● 住民に信頼されるかどうかは、早い段階で決まること、<u>小さなマナーの積み重ねで決まることを認識します。</u> ● 住民から見て、どんな言葉が不快なのか、どんな態度だと誤解されやすいのか、<u>対応場面に合わせて確認します。(否定語・命令語・難解な専門用語・表情管理・立ち姿)</u> ● 【電話対応】 表情や様子の見えないコミュニケーションは、対面よりも配慮が必要になります。 特に意識が必要な点を説明します(<u>復唱、声のトーン、スピード、言い換え</u>)
	3. アサーティブに伝える 【講義・ペアロールプレイング・自己チェック】 1) 相手に依頼をする 2) 相手の要望を断る 3) 理解しにくい内容を丁寧に説明する ③ 相手の理解度を確認しながら ④ ツールを活用しながら ⑤ 一方的ではない会話展開をしながら 4) アクションプランの設定	● 応対の多くを占める説明を、アサーティブなスキルを活用して実践します。 ● 伝える前に、<u>①相手の理解度を確認するスキルを確認します。その後②順を追って伝える ③必要な部分と補足説明を効果的に伝える。</u> ● 難解な内容であればあるほど、その場の説明に頼り過ぎないことも大切なポイントです。ツールを効果的に活用するスキル、住民の集中力を持続させる言い回しを確認します。 ● 職場での実行宣言で終了します。

管理者向けカリキュラム

1. 研修の目的

トラブルになりやすい事例を想定し、「つい高圧的な物言いになってしまう」、「気圧されて言えなくなってしまう」という一方的なコミュニケーションから、言うべきことを相手が受け取りやすい形で伝える＝アサーティブなコミュニケーションに転換する方法を学びます。アサーティブなコミュニケーションを活用することで、接遇対応のみならず、職場の同僚や部下に対しても、言いにくいことを協調的に伝え、良好な関係を築くことができるようになります。

2. 研修内容(3時間)

	内 容	詳細、得たい成果
3時間	1. 応対者に求められる役割と心構えとはなにか 【講義・ディスカッション】 1) 研修目的とマイ・ゴールの確認、グループ内での自己紹介 2) CS ～なぜ接遇のレベルアップが必要なのか 3) アサーティブにコミュニケーションをとる ① 自分のコミュニケーションスタイルを知る ② 協調的なコミュニケーションをとるためには	● 研修で得たい成果を、明確に意識するところからスタートします。 ● 日常的なマナーや接遇対応について、なぜ行うのか、CSの観点から必要性を確認します ● アサーティブコミュニケーションの根幹理念＝<u>I'm OK YOU're OK</u> を理解し、その効果を認識することで研修全体に対するモチベーションアップを図ります。
	2. アサーティブな接遇基本スキルの確認 【講義・事例研究・ペアチェック・ロールプレイング】 1) 第一印象の重要性 2) 各シーンのあいさつ 3) 嫌がられる態度・表情 4) 住民が気にする身だしなみ 5) 間違いやすい言葉遣い ～不快に感じる言葉をどう伝えるか～ 6) 誤解を受けない電話対応の基本	● 住民に信頼されるかどうかは、早い段階で決まること、<u>小さなマナーの積み重ね</u>で決まることを認識します。 ● 住民から見て、どんな言葉が不快なのか、どんな態度だと誤解されやすいのか、<u>対応場面に合わせて確認</u>します。<u>(否定語・命令語・難解な専門用語・表情管理・立ち姿)</u> ● 【電話対応】 表情や様子の見えないコミュニケーションは、対面よりも配慮が必要になります。 特に意識が必要な点を説明します<u>(復唱、声のトーン、スピード、言い換え)</u>
	3. アサーティブな部下指導 【講義・ペアロールプレイング・自己チェック】 1) 具体的に 2) 褒める+叱る+褒める 3) 普段から観察する 4) アクションプランの設定	● 部下の問題行動について、ダイレクトに叱責したり、遠慮して曖昧にせずに伝える言い回しを確認します。 ● <u>全否定にならない関わり方</u>を習得します。 ● 【PNP法】 叱る前に部下の心づもりを促す言い回しを紹介します。語彙力と共に、表現力の重要性への気づきを促します。 ● 自分をよく理解してくれている人からの助言は受け取れるもの。問題行動のフィードバックだけではなく、<u>普段からの観察とフィードバックの重要性</u>をお伝えします。