

● 「ありがとう」と言ってもらえる住民サービス（CS）向上研修 ●

実施期間		令和7年9月3日 ～ 令和7年9月4日			
対象者		全職員		定員	36人
目的・内容		住民対応能力を高めるとともに、クレーム等を通じて住民満足度（CS）の向上を図る。			
講師（敬称略）		結エデュケーション株式会社 代表取締役 高嶋 謙行			
9:50 10:00		11:50 12:50		17:00 17:05	
9/3 (水)	オリエンテーション	オリエンテーション 講義1. 接遇サービス提供者としての心得 (1) CSとは何か ～ありがとうと言ってもらえるCSの構成要素とは～ (2) 接遇の意味と目的 (3) 行政における接遇の必要性 (4) 押さえておきたい各部署における接遇の機能 (5) 満足に繋がる接遇の条件とは	昼休み	【演習1】グループディスカッション 「接遇で心がけていること」 【演習2】ロールプレイング 「説明を要する接遇の対応」 講義2. 対応のポイント（演習解説） 講義3. クレームを正しくとらえる 講義4. クレームの解決に向けて 【演習3】ヒアリングワーク 「効果的に聴く」 ※ 講義4と演習3は交互に実施します	
9/4 (木)		講義4. クレームの解決に向けて ～続き～ 【演習4】アウトプットトレーニング ※ グループ内で実施 【演習5】ロールプレイング準備 ※ 事前課題使用 ※ 事前課題の共有	昼休み	【演習6】クレーム対応ロールプレイング 「クレーム対応の実際」 講義5. クレームは組織で対応する (1) 組織で対応することの意味 (2) 困難なクレームの見極め ～クレームと不当要求等行為の見極め～ 【演習7】学びの共有 講義6. まとめ	ふりかえり（アンケート回答）