

## ● 住民満足度（CS）向上研修 ●

実施期間		令和8年9月3日 ～ 令和8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 (木)	オリエンテーション	<p>オリエンテーション</p> <p>講義1. 接客サービス提供者としての心得</p> <p>(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～</p> <p>(2) 接客の意味と目的</p> <p>(3) 行政における接客の必要性</p> <p>(4) 押さえておきたい各部署における接客の機能</p> <p>(5) 満足に繋がる接客の条件とは</p>	昼休み	<p>【演習1】グループディスカッション 「接客で心がけていること」</p> <p>【演習2】ロールプレイング 「説明を要する接客の対応」</p> <p>講義2. 対応のポイント（演習解説）</p> <p>講義3. クレームを正しくとらえる</p> <p>講義4. クレームの解決に向けて</p> <p>【演習3】ヒアリングワーク 「効果的に聴く」</p> <p>※ 講義4と演習3は交互に実施します</p>	ふりかえり（アンケート回答）
9/4 (金)		<p>講義4. クレームの解決に向けて ～続き～</p> <p>【演習4】アウトプットトレーニング ※ グループ内で実施</p> <p>【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</p>	昼休み	<p>【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」</p> <p>講義5. クレームは組織で対応する</p> <p>(1) 組織で対応することの意味</p> <p>(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～</p> <p>【演習7】学びの共有</p> <p>講義6. まとめ</p>	