



## ヒューマンスキル / 1日研修

Revised

# 窓口対応研修

## ～窓口対応・クレーム対応の基礎～

### ➤ 本研修の概要とねらい

- ①クレームに対する意識を住民感覚の視点、また職員としての行動規範の視点から考える。
- ②住民ニーズに応えるための基本的な接遇の技法、クレームに対するテクニックをさまざまな演習をつうじて、習得する。

### ➤ 主なコンテンツ

自治体におけるCSの意義、他の自治体のクレーム対応事例、正しい発声～ボイス・トレーニング～、課題シーンでの窓口対応ロープレ(アドリブ対応)、クレーム対応に役立つ心理学 など(詳細は裏面のタイムテーブルをご確認ください)

### ➤ 演習/実習の内容

ロールプレイング(アドリブも含む)、グループワーク、チェックシートの利用 など多数ご用意しております。

### ➤ 受講対象(推奨)

全職員

### ➤ 講師からの一言

人生で大事なもの“時間”を皆さんと共にしていることを喜び、そして大切にしています。接遇、マナーでは、知識や技能だけにとらわれず、お客様との心の絆を深める想いの伝え方を受講者の方々と一緒に考えさせていただいています。楽しみながら、学びましょう。身につけましょう。



一般社団法人 日本経営協会講師  
吉海江 久実代(よしかい えくみよ)

アイク株式会社 不動産担保ローンの営業事務、区民センターのネイルスクール4か月コースにてネイル講師、病院での医療受付・診療補助、独立行政法人での受付事務を経て、現在は研修講師として活躍中。

接遇研修・クレーム対応研修・プレゼンテーション研修・コミュニケーション研修・ビジネスマナー研修・覆面調査・メンタルヘルス研修・ハラスメント研修・部下指導研修・パソコン研修・新人研修・ネイル 等のテーマで出講中。

### 本講師の他の研修

- a. ハラスメント防止
- b. メンタルヘルス
- c. 窓口対応
- d. 第一印象向上
- e. 情報リテラシー

# 窓口対応研修

## 1日研修タイムテーブル案

研修テーマ	主なコンテンツ
<b>オリエンテーション</b> <b>1. 住民満足度向上の重要性</b> ①自治体におけるCSの意義 ②クレーム対応⇨CS向上⇨業務改善は三位一体 ③サービス倫理と行動規範と公務サービスの5つの視点 ④他の自治体のクレーム対応事例 <b>2. クレーム対応時のポイント</b> ①クレームの“瞬間対応”と“事前対策” ②リレーションとフォーカシング ③6秒ルールと第一印象の重要性“トーンと表情の心理学” ④セルフチェック“自己行動特性”と“自己事例” <b>3. ビジスマナーのブラッシュアップ</b> ①美しい正しい日本語“敬語と丁寧な言葉使い” ②差がつく言葉のテクニック“クッション言葉” ③正しい発声～ボイス・トレーニング～	☞アイスブレイキングと、研修の意義目的の共感共有 ☞(座学)住民目線と感覚からの考察 (グループワーク)行動規範とサービス向上の現場の具体的な事例を纏め上げる。 (ケーススタディ)“活かした活かせる事例紹介” ☞(座学)クレーム対応策の2時点観察 (ロープレ)“トーンと表情”のビデオ評価 (チェックシート)行動特性をチェックし、その傾向と自己事例を比較評価 ☞(座学)ビジスマナーの復習と言葉の応用を解説 (ロープレ)発声練習を相互評価
昼食	
<b>4. 窓口対応ロールプレイング</b> ①ビジネスシーンでのTPO ②思い+言葉+行動 ③課題シーンでの窓口対応ロープレ(アドリブ対応) ④クレーム対応に役立つ心理学 <b>5. 現場のクレーム事例に対応しよう</b> ①クレーム対応のプロセスシート ②初期対応『2次クレームを避けるコミュニケーション』 ③現場のクレームの真因を考える <b>6. 職場に対する提言とまとめ</b> ①“クレーム現況報告書”の作成 ②“3分間クレーム事前対策”の作成  研修のまとめ	☞(座学)想定できるビジネスシーンでのクレームの窓口対応のセオリーと基本動作 (ロープレ)臨場感一杯のアドリブのクレーム対応 (ワークシート)EQ(感情)力と色彩心理学 ☞(座学)クレーム記録の重要性と2次クレーム対策の基本とヒント (グループワーク)真因追究の手順 ☞(グループワーク)クレームを6W2Hで分析報告 (個人ワーク)すきま時間活用のクレーム事前対策

### ■本研修を受講した研修生の感想

- ☞日頃の市民対応を見直すきっかけとなりました。職場のほかのメンバーにも伝えていきたいです。
- ☞基本的なところからしっかりと教えていただけ良かったです。

### ■本研修コーディネーター担当者からのワンポイントメッセージ

- ☞ペアワーク・個人演習(発声を含めて)に比重をかけ、座学・理論に終わらない研修とします。

## 本研修に関するお問い合わせ

一般社団法人 日本経営協会 関西本部  
〒550-0004 大阪市西区靱本町1-8-4(大阪科学技術センタービル)  
電話 06-6443-6925 FAX 06-6441-4319  
URL <http://www.noma.or.jp>