



## ヒューマンスキル / 45分コース

UPDATE

# 短時間で学ぶ！ 市民対応・クレーム研修

市民との上手な接し方を短時間で学ぶ！

### ▶ 本研修の概要とねらい

- ①業務中に会える市民に対する、よりよい対応力を身につけます。
- ②ほんの少し考え方やふるまいが変わるだけで印象も変わることを理解します。
- ③市民との上手な接し方のポイントを身につけます。

### ▶ 主なコンテンツ

市民対応の基本、具体的な場面での対応を考える、クレーム対応の基本など(詳細は裏面のタイムテーブルをご参照ください)。

### ▶ 演習/実習の内容

ケースワーク…実際に起きた事例の検討を行います。(2件程度)

### ▶ 受講対象(推奨)

- ・環境局職員など現業職の方
- ・全職員

### ▶ 講師からの一言

これは、普段作業を中心とした業務を担当する職員を対象とした、短時間で、市民視点での業務の仕方と対応のコツをつかむためのプログラムです。

事前に業務内容をお聞きし、業務に合わせたポイントをわかりやすい言葉でお伝えしますので、すぐに実務に活用いただけます。



一般社団法人 日本経営協会講師  
代田 敬子(しろた けいこ)

大学卒業後、イズミヤ株式会社に入社。衣料品販売業務を経て、人事部採用・教育担当に就任、人事部採用・教育グループマネージャーを務める。株式会社ユー・エス・ジェイに入社し、人事部人材開発担当(課長代理)となる。

リーダーシップ、インストラクション基礎、コミュニケーション、メンタルヘルス、サービスマナー、メンター養成、OJTリーダー養成、キャリアデザイン、セクシャルハラスメント防止、トレーナー養成、コンプライアンス研修、公務員倫理などのテーマの研修を多数の自治体で実施している。

特定非営利活動法人日本キャリア開発協会認定CDA、大阪大学学校教育法履修証明プログラム修了認定ワークショップデザイナー、第二種衛生管理者、メンタルヘルスマネジメント1種の資格を持つ。

### 本講師の他の研修

- a. チームビルディング
- b. メンタルヘルス
- c. コミュニケーション
- d. リーダーシップ

# 短時間で学ぶ！市民対応・クレーム研修

45分 研修タイムテーブル案

研修テーマ	主なコンテンツ
はじめに ・研修の目的とゴールについて	☞目的とゴールを理解し、研修の時間を前向きに参加する雰囲気づくりを行います。
1. 市民対応の基本 ・市職員は市民サービスの担い手 ・市民対応に必要な5つのこと ・印象を決める3つの要素	☞市職員の仕事がサービスを提供するものであることを改めて認識し、サービス業に携わる人としての大切なポイントを学びます。
2. 具体的な場面での対応を考える ・こんな時どうしてですか？（ケースワーク）	☞ワーク等を通じて、作業中に市民の方と接するときに、ほんの少しの変化で印象が変わることに気づいていただきます。 また、作業中によく起こるケースを取り上げ、適切な対応方法を学びます。
3. クレーム対応の基本 ・クレームはなぜ起こるのか ・理不尽に感じるクレームを受けたとき	☞まずはクレーム対応の基本を学びます。また、理不尽に思えるクレームを受けた場合の、心の整え方についても学びます。
まとめ	

## ■本研修を受講した研修生の感想

- ◆業務後の研修ではありましたが、短時間で、わかりやすい話し方だったため、最後まで集中して聞けました（現業職：ゴミ収集業務）。
- ◆実際にあった事例をもとに考えられたのが良かったです。
- ☞イラっとした時の自分との向き合い方などを知れてよかったです。

## ■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

- ◆本研修では、短時間で平易な言葉づかいでお伝えいたします。  
→現業職の職員の方にもおすすめです。
- ◆プロジェクターは使用しません。  
研修設備の整っていない職場の会議室等でも実施可能です。

## 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>