

## 自治体における接遇研修

新規～採用5年程度  
会計年度任用職員等

### ■ 目 的

行政サービスの提供において基本となる接遇の理念と位置づけを理解し、日々「おもてなしの心」をもって対応する接遇スキルを習得する。さらに、習得内容を業務に効果的に適用できるよう促進する。

### ■ 特 徴

- ・自治体職員に求められる接遇の基本をしっかりと身に付ける。
- ・行動経済学の知見を活用し、組織的な視点から行政サービスのあり方を見直す。
- ・個人の接遇スキルだけでなく、組織全体で行政サービスを高め、住民との信頼関係を築くことに取り組む。

### ■ 内容（例）：1日間（6～7時間）

	内容項目
午 前	<p>1. オリエンテーション</p> <p>(1) 接遇とは何か～改めて接遇の意義と大切さを考えてみよう～</p> <p>(2) 自治体職員に求められる接遇のマインドとスキル</p> <p>(3) 接遇の基本</p> <p>◇ 接遇を支える基本5原則 ◇ メラビアンの法則 ◇ 表情・動きのポイント</p> <p>2. 窓口・電話対応の基本</p> <p>(1) コミュニケーションの基本</p> <p>(2) 窓口対応（挨拶・受付・取次ぎなど）</p> <p>(3) 電話対応（かけ方・受け方、発生と確認のポイントなど）</p> <p>(4) ロールプレイング（3人一組での実践）</p> <p>◇ 基本の応対 ◇ クレームへの対応 ◇ 振り返り・シェア</p> <p>3. メールでの対応の基本</p> <p>(1) 窓口や電話対応との違い</p> <p>(2) 文字と対話を上手く使い分けてみよう</p> <p>(3) ワーク～返信を送ってみよう～</p>
午 後	<p>4. 組織での接遇</p> <p>(1) コンタクト前にできること～時間や空間の軸を広げてみよう～</p> <p>(2) 行動経済学ナッジ（Nudge）とは</p> <p>(3) ナッジの反対スラッジ（Sludge）</p> <p>◇ 実践グループワーク～探検：庁舎内のスラッジを探してみよう～</p> <p>(4) ワークのシェア・発表</p> <p>(5) 業務に活かせるナッジ</p> <p>◇ グループワーク～実際の業務でナッジを考えてみよう～</p> <p>◇ グループ発表</p> <p>5. まとめ～より良い接遇対応のために～</p> <p>(1) サポートし合える関係を～望む状態とは？（正しさより優しさ）～</p> <p>(2) ワークライフバランスを考える</p> <p>(3) 本日の振り返りと今後に向けて</p>