

# 窓口対応マナー

～相手との関係を意識した対応スキルの向上～

## 研修目標

窓口対応マナーの基本を修得する

地方公共団体職員として、住民に信頼される窓口対応を目指し、その基本対応マナーについて実習を通して修得する。

## 特徴PR

適切な対応ができる職員になるためのスキル向上

第一印象の決め手となる窓口対応の重要性を理解するとともに、住民がどんな気持ちで来所するかを考え、適切な対応ができる職員になるためのスキルアップを目指します。

## 詳細

- \* 開催日 7月23日(火)/24日(水)
- \* 時間 1日目 9:30～17:00  
2日目 9:00～16:00
- \* 定員 30名
- \* 日数 2日
- \* 研修場所 道庁別館
- \* 対象者 係長(同相当職)、一般係員
- \* 研修方法 講義、演習  
グループ演習

## 予定研修科目

- 1 信頼される窓口対応の接遇  
(1)役所に対する住民の気持ちについて
- 2 窓口対応マナーの基本
- 3 マスクをつけた窓口対応
- 4 相手に配慮した言葉使い  
(1)敬語・接遇用語 (2)相手に配慮した言い回し
- 5 印象の良い聴き方・話し方  
(1)聴き方と話し手への影響
- 6 電話対応の基本
- 7 窓口対応者としてのクレーム対応
- 8 ご高齢の方・障がいをお持ちの方の対応
- 9 窓口対応の実際(窓口対応ケーススタディ)
- 10 窓口対応力を高めるためにできること

## 予定講師

佐橋 寿美 一般社団法人日本経営協会講師 キャリアコンサルタント

民間企業経理部勤務を経て、シンクタンク(社)北海道未来総合研究所にて経理・総務・採用を担当。宮島学園ファッションドレスメーカー専門学校・インターナショナル・エア・アカデミーにて、接客マナー、就職・面接科目講師。(独)雇用・能力開発機構、(社)北海道雇用開発協会他、道内市町村の接遇・コミュニケーション・クレーム研修講師を担当。

## 予定研修日程

※1日目と2日目の時間帯が異なりますのでご注意ください。

1日目	2日目
<p>9:30 開講・オリエンテーション</p> <p>信頼される窓口対応の接遇 窓口対応マナーの基本 マスクをつけた窓口対応 相手に配慮した言葉使い 印象の良い聴き方・話し方</p> <p>17:00 終了</p>	<p>9:00 開始</p> <p>電話対応の基本 窓口対応者としてのクレーム対応 ご高齢の方・障がいをお持ちの方の対応 窓口対応の実際 窓口対応力を高めるためにできること</p> <p>16:00～ 事後調査 閉講</p>

※研修の進め方、内容が変更になることもございますのでご了承ください。