

接遇研修の概要

1 研修のねらい

公務における接遇はどうあるべきかについて討議し、また、具体的にどのような言動をとればよりよい接遇になるかを実践的に体験することにより、接遇に対する基本的な考え方、実践的な対応スキルを習得させることをねらいにしています。

2 研修の内容・構成

(1) 指導者養成コース

接遇研修の指導者（講師）を養成するために、第1章～第6章の内容に加え、指導者実習と指導会議を行います。

指導者実習では、指導者としての指導技術を習得するために、研修参加者は本来の指導者に代わって、他の研修参加者に質問したり、ロールプレーを指導し、その指導ぶりについては、本来の指導者から講評を受けます。

指導会議では、研修を指導する際の留意点を指導者が説明し、研修参加者から研修内容、指導に関する質問を受けます。

- ・第1章 公務における接遇（130分）
- ・指導者実習の説明及び検討（40分）
- ・第2章 マナーとコミュニケーション（120分）
- ・第3章 面接対応（150分）
- ・第4章 電話対応（150分）
- ・第5章 クレーム対応（140分）
- ・第6章 よりよい接遇をめざして（170分）
- ・指導会議（40分）

指導者養成コースの日程表

	午 前		午 後		
第1日目			公務における接遇	指導者実習の説明及び検討	マナーとコミュニケーション
第2日目	マナーとコミュニケーション	面接対応	面接対応 (ロールプレーを含む)	電話対応 (ロールプレーを含む)	
第3日目	クレーム対応 (ロールプレーを含む)		よりよい接遇をめざして (事例研究を含む)		指導会議

(2) 指導者養成コース以外の研修

職場の状況に応じ、１．５日以内で研修の内容・時間を自由に組立てて実施することができます。

① 各章全てを実施する場合

指導者養成コースから指導者実習と指導会議を除いて実施する標準的なカリキュラムは次のようになります。

- ・第１章 公務における接遇（１１５分）
- ・第２章 マナーとコミュニケーション（１０５分）
- ・第３章 面接対応（１３０分）
- ・第４章 電話対応（１００分）
- ・第５章 クレーム対応（９５分）
- ・第６章 よりよい接遇をめざして（８０分）

各章全てを実施する場合の標準的な日程表

	午 前		午 後		
第 １ 日 目			公務における接遇		マナーとコミュニケーション
第 ２ 日 目	面 接 応 対	電話 応 対	電話対応	クレーム対応	よりよい接遇を めざして

② 内容・時間を短縮して実施する場合

職場の事情や研修ニーズなどに応じ、内容・時間を短縮して１日～数時間の研修として実施することも可能です。以下は参考例です。

- ・例１：特定の章や特定の研修課題をピックアップして行う。
- ・例２：特定の研修課題のロールプレーと事例研究のみを行う。
- ・例３： 〃 ロールプレーのみを行う。
- ・例４： 〃 事例研究のみを行う。

３ 研修の対象

① 指導者養成コース

接遇研修の指導者（講師）をめざす方を対象にします。具体的には、接遇指導者養成コースの指導者になる予定の方をはじめ、職場の中で新人・若手職員などを対象に、接遇の研修を行ったり、職場指導を行う予定のある方を対象にします。

したがって、階層としては、数年の職務経験を積んだ係員から、係長クラス、課長補佐クラスの方に適しています。

② 指導者養成コース以外の研修

窓口担当職員に限らず、仕事において住民と接する業務に従事する職員すべてが研修の対象になります。具体的には住民と接する機会の多い職場で働く新人職員から20歳代の若手職員が主な対象になります。

4 研修参加者数

研修中に行われる討議を活発に行うため、また、ロールプレーなどの実習を研修参加者に行っていただくため、5～7名程度から20名程度が望ましい規模となります。20名を超える場合は、全体を1グループ5～7名程度のグループに編成し、グループ単位による討議を中心に行うこととなります。

なお、指導者養成コースについては、全員に指導者実習を行っていただくため、20名が上限となります。

5 指導者資格認定制度

接遇研修は、原則として（一財）公務人材開発協会から指導者としての認定を受けた者により指導されます。特に、指導者養成コースでは、指導者認定を受けた者が指導しない限り、そのコースは指導者養成コースとして認められません。

指導者養成コースでは、研修課程を良好な成績で修了した者を指導者として認定します。指導者認定の条件は、討議、実習に積極的に参加することのほか、次の二つとなります。

- ① 研修課業時間の85%以上に出席すること
- ② 指導者実習を実施すること

6 研修教材

研修教材としては次のものが用意されています。また、ロールプレーにおいては状況をより現実に近いものにするため、研修用の電話機などを準備してもらうことがあります。

① 研修参加者用教材

- ・ 基本シート
- ・ 参考シート
- ・ ロールプレー補足シート

② 指導者用教材

- ・ 指導の手引（指導者養成コース用）
- ・ 指導者実習資料及び指導補足資料
- ・ 指導者実習資料