



1

接遇指導者養成研修の学習内容

- 市民満足から市民感動へ
- 接遇指導者の心構えと役割
- 接遇&コミュニケーションスキルを振り返る
- 研修の振り返りと明日からの目標設定



時間	学習内容	目的	進め方
9:45	●オリエンテーション／開講式	研修の目的を理解し、積極的に参加する意識を高める。	
10:00	1. 市民満足から市民感動へ ・市民満足と市民感動の方程式 ・市民から求められている職員像とは ・チームワークで高める市役所イメージ	・市民満足と市民感動の仕組みを知る。 ・求められている職員像と現状のギャップを考える。 ・チームワークの重要性と個人の責任意識を醸造する。	【講義】 【GD】求められる職員像と現状
10:30	2. 接遇指導者の心構えと役割 ・接遇指導者の心構えと基本スキル ・ティーチングとコーチングの違い ・4つのリーダーシップスタイル ・指導における現状の課題と改善点を考える ・指導者としての自分を見つめ直す【自己分析】 ・OJTの4ステップトレーニングを習得する	・指導者の心構えと基本スキルへの理解を深める。 ・ティーチング、コーチング、リーダーシップスタイルを学び、現場での指導能力向上を図る。 ・上記項目をふまえて、自身の課題や改善点を明確にした上で自己分析を用いて改善策を見出す。 ・OJTにおける効果的なトレーニング方法を身につける。	【講義】 【GD】指導における課題と改善点 【実習】自己分析
昼 食 休 憩			
13:00	3. 接遇&コミュニケーションスキルを振り返る ・身だしなみ／表情／挨拶／立ち居振る舞い等 ・コミュニケーションの仕組みと3本柱とは ・言葉の裏にある「観る力」を鍛える ・信頼感を得る「伝え方」と聞きやすい声 ・マジックフレーズで市民との距離が近づく ・相手を受け止める「聴く力」と「訊く力」 ・職員育成のチェックポイントと指導術	・チェックテスト、シートを用いて接遇マナーを振り返る。 ・コミュニケーションの仕組みや3本柱について振り返る。 ・ついていきたい指導者(=職員の模範)となるべく、まずは指導者自身が市民応対に必須の「観察力」「伝達力」「傾聴力」「婉曲表現」などの習得を目指す。 ・各項目において、職員を育成する上でのチェックポイントと具体的な指導方法を伝授する。	【演習】接遇マナーの振り返り 【講義】 【演習】コミュニケーションの仕組み 【演習】観察力、伝達力、傾聴力 【実習】言葉遣いとマジックフレーズ
16:10	●まとめ ・研修の振り返りと明日からの目標設定	・自身で「研修の振り返り」と「目標設定」を行う。	【実習】「振り返りシート」の作成と発表

2

接遇指導者養成研修の特徴

- 市役所の接遇能力向上に必要な不可欠な「おもてなしの心を持った職員」を育成するためのノウハウを伝授します。
- 職員の模範となるべく、まずは指導者自身に知識をインプット、演習の中でその知識のアウトプット、この流れを繰り返します。知識を得るだけの講義形式ではなく、受講者自身が考えながら答えを導き出す「知識体得型」の研修です。

3

接遇指導者養成研修受講後の効果

- 指導者自身の接遇能力が向上し、人間力(魅力)が高まります。
- 講師養成講座の実績と現場経験に基づいた講義により、さわやか応接を実践できる職員育成のノウハウを得ることができます。これにより、市民満足度の向上を達成することができます。
- 個々の職員の人間力を向上させることができ、笑顔やプラス言葉が溢れる明るい市役所を構築することができます。

標準時間・日数：6.5h・1日／講師：磯貝和美（接遇コンサルタント／コミュニケーションカウンセラー）