

サービス向上研修

■受講対象者

- 窓口業務の職員
- サービス（接遇・マナー）向上に関心のある職員

■研修のねらい

- 電話応対や来客応対などの接遇の基本スキルやクレームを未然に防ぐ対処方法を学ぶ。ロールプレイングやワークを通して、実践的な対応力を身につけ、住民満足度の向上を目指す。

■講師紹介

（株）インソース
岩波 美香 氏

- 本協議会での研修実績
 - ・サービス向上研修（H27～）



■参加者の声

- 今回学んだことを実践して、住民との信頼関係を深めていきたいと思います。
- ロールプレイングを通して学んだことをすぐに実践できたので、より理解が深まりました。
- 職員にとっては一日に何人も対応するうちの一人かもしれませんが、住民にとっては大切な時間であることを改めて考えさせられました。

■カリキュラム

9:00 9:15 9:30

12:10 13:10

16:30

受付	オリエンテーション	顧客満足とは 住民応対時のマナー	昼食	電話応対時のマナー クレーム対応の基本手順
----	-----------	---------------------	----	--------------------------

■研修の概要

持参物、事前課題等は研修協議会ホームページで御確認ください。

- 【日程】 第1回 令和7年11月27日（木）
第2回 令和7年11月28日（金）

【定員】 1回 54人

【会場】 熊本県市町村自治会館別館 2階 会議室

【申込期限】 令和7年10月24日（金）