

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

- 電話や来客対応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

- 普段窓口業務をしていますが、自分が今できていない部分分かり、改めて自分の対応を見直す良い機会になりました。
- ロールプレイングや話し合いがたくさんあり、自分だけでは気付かなかった点もグループワークを通して考えることができました。
- 学んだことを活かして、相手の立場に立った丁寧な対応を心掛け、より良い行政サービスの提供に努めていきたいです。

■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 住民対応時のマナー	昼食	電話対応時のマナー 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8年11月19日（木）
第2回 令和8年11月20日（金）

【定 員】 1回 60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8年10月16日（金）