

住民満足度アップのための接遇研修 実施要領

- 1 目的 住民との信頼関係を構築し、住民満足度を高めるための接遇スキルを習得する。
- 2 対象 全職員
- 3 定員 48人
- 4 日程 令和5年8月23日（水）
- 5 会場 高知県自治会館2階 こうち人づくり広域連合研修室（高知市本町4丁目1-35）
- 6 持参物 職場でお使いの名札

カリキュラム		時間	講師
9:30	1.優れた接遇の本質を理解する 2.対応のポイント 3.よりわかりやすい説明を実現するために 4.接遇対応のブラッシュアップ 5.研修のまとめ	6.0	結エデュケーション株式会社 代表取締役 高嶋 謙行 (たかしま かねゆき) 〔略歴〕 平成10年 人材育成会社 新卒入社 営業部配属 民間企業や官公庁に人材育成の企画営業に従事 新商品研修プログラム開発や、新教材開発にも参画。その後主任職に続き、統括補佐職に昇格し、部内マネジメントも担当 平成21年 教育部統括責任者就任。同社認定講師育成担当教官や講師選定業務に従事 平成22年 関西支社長就任。関西支社の経営及び西日本エリア拡販に従事 平成27年 結エデュケーション株式会社設立 同代表取締役就任 出講実績 経済産業省・神奈川県庁・茨城県庁 熊本県庁・大田区・横浜市・相模原市 京都女子大学・大塚商会・TKC 富士通デバイス 他多数

<担当者から>

民間企業と比べて、行政の接遇はなっていないと言われることがありますよね。「公務員の癖にこんないい加減な接客でいいのか」と・・・。

住民はあなたが思っている以上に行政職員の仕事ぶりを見ています。もちろん接遇も例外ではありません。

本研修は、住民満足度アップにつながる接遇スキルについて、ロールプレイを通して分かりやすく学ぶことができます。

こうち人づくり広域連合 担当：渡辺 一馬
高知市本町4丁目1-35 高知県自治会館4階
TEL : 088-873-0333
FAX : 088-872-7716
E-mail : kouiki@kochi-hitozukuri.or.jp
HP : <http://www.kochi-hitozukuri.or.jp>