

CS 向上研修日程表

	1 日 目	2 日 目
9:00	<p>— 開 講 式 —</p> <p>1. 行政ニーズの多様化</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 社会の変化をどう読むか</li> <li>・ 行政サービスへの期待</li> <li>・ サービスの基準の変化</li> </ul> <p>《実習1》意見交換（スピーチ・グループディスカッション）</p> <p>※テーマ「市民対応について考えること」</p> <p>2. CS（顧客満足）の重要性</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 顧客満足的重要性</li> <li>・ 行政サービスとコミュニケーション</li> <li>・ CSは「市民満足」「職員満足」</li> </ul>	<p>◎前回の振り返り</p> <p>4. CS活動実践案作成</p> <p>◇ 職場のCS活動実践案発表</p> <p>《実習4》事例研究（グループディスカッション）</p> <p>※テーマ「他自治体の実践例」</p> <p>《実習5》意見交換（グループディスカッション）</p> <p>※テーマ「窓口におけるCS活動実践案」</p>
12:00	<p>昼 食 休 憩</p>	<p>昼 食 休 憩</p>
13:00	<p>3. CS活動の実践法</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 顧客満足向上と管理者の意識</li> <li>・ 市民からの要望、クレームに対応</li> <li>・ 情報収集と調査</li> <li>・ CSをどう伝えるか～職域への広め方</li> <li>・ CSをマニュアル化するポイント</li> </ul> <p>《実習2》意見交換（グループディスカッション）</p> <p>※テーマ「CS向上の課題」</p> <p>《実習3》事例研究（個人ワーク・グループディスカッション）</p> <p>※テーマ「職場でのCS活動プラン作成」</p> <p>質疑応答</p>	<p>《実習5》つづき</p> <p>◇ CS活動実践案発表</p> <p>5. 理解と納得を得るには</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 表現効果を高める「表現3つの原則」</li> <li>・ 納得を得るための基本条件</li> <li>・ 効果的な説明のポイント</li> <li>・ 効果的な説得の技法</li> <li>・ クレーム処理の技法</li> </ul> <p>6. CSを成功させる個々の対応力</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ コミュニケーションとCSマインド</li> <li>・ コミュニケーション能力の磨き方</li> <li>・ 問題意識の持ち方と調査能力</li> <li>・ 市民対応力をさらに向上させるために</li> </ul>
16:30	<p>【2日目までに各課のCS活動実践案を作成】</p>	

※ 日程に変更がある場合があります。

18研第220号  
平成18年7月20日

各課等の長様

総務部長

CS向上研修の実施について（依頼）

CS向上研修を下記のとおり実施しますので、各課等で受講者を指名して、報告してください。

記

1 研修のねらい

- ・ 市民意識の変化を振り返り、CS（顧客満足）の重要性を認識する。
- ・ 窓口業務におけるCS活動実践案を作成しこれを職場で実践することにより、窓口サービスの同質化とCSの一層の向上を目指す。

2 対象者

別紙「研修受講者配分表」により指名する課等で、主に窓口業務を担当する班の主任  
主査級以下の職員 22名

別紙により7月31日（月）までに下記担当まで報告してください。

3 実施期日

平成18年 8月7日（月）、10月4日（水）

両日とも午前9時から午後4時30分まで

4 研修会場

1日目：職員健保会館体育室

2日目：職員健保会館202号室

5 研修内容

CS（顧客満足）向上の実践方法

別紙「日程表」のとおり