

会員研究会セミナー

地方公共団体等のための

接遇向上へつながる具体策とは

～2019年7月4日(木) 名古屋開催～

参加
無料

覆面調査(窓口接遇調査)とフォローアップ

STEP 1
調査実施

▶ 診断調査・課題点の抽出

STEP 2
調査報告・改善策提案

▶ 診断結果に基づく改善策の企画・立案

地方公共団体においては、各種窓口の接遇向上を実現させるため、住民アンケートの実施等、様々な取り組みをされているかと存じます。

住民との信頼関係をより強固にするため、地方公共団体の職員の皆様にはC・S(市民満足度)の目的とその重要性を再認識し、担当職員全員が一丸となって接遇を中心とした窓口改善に取り組む必要があります。しかし、多くの地方公共団体においては、住民アンケートをはじめとした接遇向上策に限界を感じているのではないのでしょうか。

この説明会では、人材育成に携わる皆様及び各種窓口の皆様にも、接遇向上につながる上記テーマを7月4日の午後半日に本会講師がご紹介いたします。今後の接遇向上策のご参考に、ぜひご参加ください。

<実施要領>

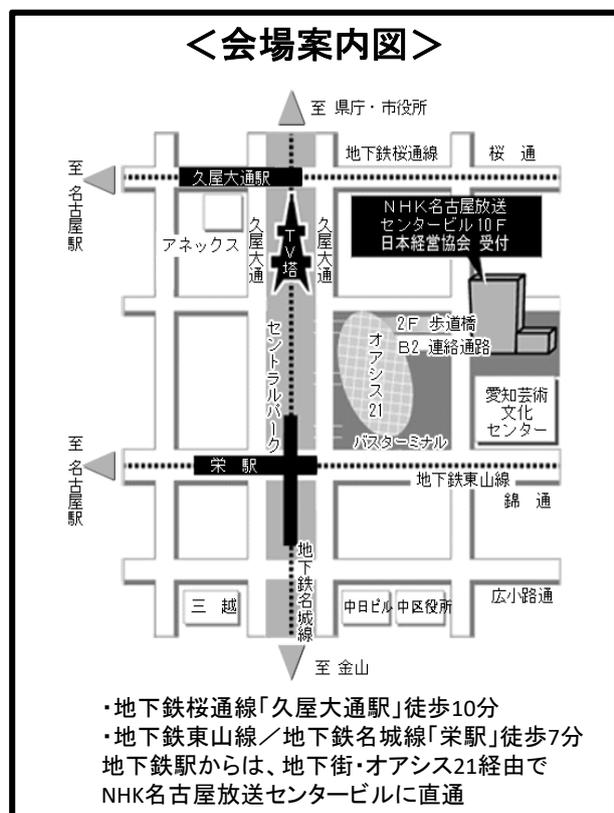
- 【日時】 2019年7月4日(木)13:30～16:30
(受付13:15開始)
- 【対象】 地方自治体・公的団体等の
・人事教育責任者・担当者の方
・住民・市民へ対応される方
・各課の接遇リーダーの方 等
- 【参加料】 **無料**
- 【会場】 NHK名古屋放送センタービル内 6F中会議室
- 【定員】 30名
(但し、1団体2名様以内とさせていただきます)
※定員になり次第締め切らせていただきます
- 【申込方法】 裏面申込書に必要事項をご記入の上、
FAXにてご送信下さい
後日、参加券をFAXにて送信いたします
※電話予約も承りますが、後程必ず申込書を
FAXにてご送信下さい

【お申込・お問合せ先】

一般社団法人日本経営協会 中部本部 公務協力グループ
担当:長谷川・中村
〒461-0005 名古屋市東区東桜1-13-3
NHK名古屋放送センタービル10階
TEL(052)957-4173 FAX(052)952-7418

※お問い合わせは、平日(9:15～17:15)にお願いいたします

NOMA中部本部オリジナルサイト <http://noma-chubu.jp/>



主催 /  一般社団法人 日本経営協会 中部本部

< 講義項目 >

< 講師紹介 >

1. オリエンテーション

アイスブレイク
セミナーの目的と概要の周知

2. 接遇の向上は「時代の趨勢」

なぜ今「接遇の向上」が求められるのか、その背景の再認識
どのレベルまで向上させれば良いのか

3. 窓口診断とは

- (1) 窓口診断で顕在化するもの
 - ・ある自治体の例
 - ＜実際の検証シート・方法などのご紹介＞
- (2) 窓口診断の種類
 - ①訪問調査
 - ②架電調査／全数調査か、抽出調査か
／ランドマーク調査の効果とは
- (3) 客観性を求めるということ
 - ・プロとアマチュアによる調査の違い
- (4) 何を求めているのか、目的を明確にする
 - ・イメージアップか、業務の改善か
- (5) プロジェクトの効果測定法
- (6) 実施に際して留意すべき点
- (7) 実際の調査の流れ

4. 診断で抽出された課題に対する対応

- (1) 効果を最大限に上げるサイクルとは
- (2) 多様な教育とのリンク
 - ①単純に「接遇向上研修」なのか？
 - ＜隠れた課題を浮き上がらせるということ＞
 - ②求められる教育を考える
 - コミュニケーション力向上・アンガーマネジメント・クレーム対応・モチベーション向上・アサーション など

5. まとめと質疑応答

田中 章俊 (たなか あきとし)

略歴:

1974年 田中産業株式会社 入社 販売部・営業部を経て、
総務部・経理部勤務

1987年 東京トヨタ自動車 入社 直販営業、車両部販売企画
課(営業本部)を経て営業所専任マネジャー

1994年 東京トヨタ自動車退社後、研修講師・コンサルタントとし
て活動開始

徳大寺自動車文化研究所 主任講師などを経て、現在では複数の
自治体・企業などで講師、コンサルタントとして活動中。

専門分野:

- ・ミステリーサーベイ(覆面調査)、臨店研修
 - ・外国人接遇対応サービスコンサルティングおよび教育
 - ・管理職研修/マネジャー研修/社会人基礎力研修
 - ・ハラスメント研修 文書研修 CS基礎研修
 - コミュニケーション研修 問題解決研修 改善研修
 - ヒューマンエラー防止研修 コンプライアンス/CSR研修
 - タイムマネジメント研修 クレーム対応研修
 - メンタルヘルス研修 創造力向上研修 外国人対応接遇研修
 - 再任用(再雇用)研修 接遇(おもてなし)向上研修
 - マーケティング基礎研修 アンガーマネジメント
 - 業務改善支援研修
- 他多数

この説明会では

- ①覆面調査で何が分かるのか、浮かび上がる課題は何か
- ②そもそも覆面調査は何をするのか
- ③覆面調査で浮かび上がった様々な課題
に対する適切な対応例

以上3点を中心にご説明します。
この機会に是非ともご参加ください。

一般社団法人日本経営協会 中部本部 公務協力G行
7月4日開催 接遇向上(覆面調査)セミナー

FAX 052-952-7418

:参加申込書 2019年 月 日

(フリガナ) 貴団体名		TEL() - FAX() -
(フリガナ) 所在地	〒	ご派遣者 (ご連絡担当) ・ご芳名
参加者ご芳名 (フリガナ)	ご所属・お役職名	・ご所属
		・お役職

*お申込後、ご派遣者様宛に参加券をFAXにて送信いたしますので、ご派遣者欄には必ずご記入願います。
*ご記入いただいた情報は、以下の目的に使用させていただきます。

- ①参加券発送などの事務処理及び説明会の運営
 - ②本会公務協力事業のご案内
- なお、②がご不要な場合は右記□欄にチェックしてください。 □不要

【この面をそのままFAXしてください】