

地方自治体のための

住民満足度 窓口サービス革新推進 / ウハウ

を高める

～全庁・職場ぐるみの推進が成果につながり、成果が実感できる！～



★日時： 平成27年6月26日（金） 13:30 ～ 16:30

★会場： NHK名古屋放送センタービル内 日本経営協会専用教室

★講師： 林 計子 一般社団法人日本経営協会 専任講師
産業カウンセラー

<プログラム>

13:30～15:00 講義

1. CS（住民満足）と窓口サービス

- (1) CS（住民満足）の理解
- (2) 窓口サービスにおけるCS推進の基本

2. 全庁・職場ぐるみの推進で成果を出し、成果を実感する

- (1) ES（職員満足）はCS（住民満足）と深く結びついている
- (2) 逆さまピラミッドで住民視点を強化する

3. 成果を出す！窓口サービス改革の具体的推進方法

- (1) 窓口サービスにおける課題の抽出
- (2) ワーキンググループの結成とメンバーによる各種活動
 - ① 定例（職場）会議の実施
 - ② 啓発活動
 - ③ 接遇マニュアルの作成
 - ④ クレドの作成
 - ⑤ 活動の振り返りと報告 など
- (3) 窓口サービス改革のための研修の実施
 - ① 接遇・マナーアップ研修
 - ② フォローアップ研修（振り返りと弱点補強）
 - ③ クレーム対応研修
 - ④ 高齢者・障がい者への対応研修
 - ⑤ コミュニケーション力向上研修
 - ⑥ 管理職研修
 - ⑦ 部下指導力向上研修 など
- (4) 各自治体における窓口改善・改革事例のご紹介

※プログラム・講義項目は、当日変更となる可能性がありますのでご了承ください。

15:00～15:20 質疑応答

15:30～16:20 参加者交流 ※参加者同士の自由な情報交換を行います

16:20～16:30 まとめ

対象

・自治体職員の方

会員無料

※1 団体につき
2名様迄



ご参加のおすすめ

拝啓 時下ますますご清栄のこととお喜び申し上げます。本会事業活動には、平素より格別なご支援・ご協力を賜り厚くお礼申し上げます。

さて、近年、自治体及び職員の住民対応に対する住民の関心は飛躍的に高まり、行政サービスに関してもより厳しい目で見られるようになってきております。特に窓口サービスは、直接的に住民と接するため住民満足度を大きく左右する要因といえます。

そこで今回、経験豊富な講師より「窓口サービス革新推進ノウハウ」の講義と参加自治体メンバーによる情報交換を通じて、「住民満足度を高めるための窓口サービス」のあり方を探求していただく研究会を開催いたします。

講師

林 計子 (はやし けいこ)

一般社団法人日本経営協会 専任講師 / 産業カウンセラー

大和証券㈱入社。女性営業職として同社のトップ・セールスレディとして活躍。研修講師を目指し民間企業に営業職として就職。実務のかたわら働く女性のあり方・職場の問題点・教育のあり方を探る。

現在は一般社団法人日本経営協会専任講師となり、官公庁・各種団体・民間企業等での職員指導にて活躍中。

要項



NHK名古屋放送センタービル

<最寄駅からのアクセス>

名古屋市営地下鉄 栄駅 徒歩 5分

名古屋市営地下鉄 久屋大通駅 徒歩 8分

(1) 日程:平成27年6月26日(金) 13:30~16:30

(2) 会場:NHK名古屋放送センタービル内 日本経営協会専用教室

(3) 対象:中部地区の自治体職員の方々

(4) 参加料:【日本経営協会会員 無料】【一般 5,400円】(税込)
※テキスト・資料代、含む

(5) 定員:30名 1団体につき2名様までとさせていただきます

(6) 申込方法: 下記の参加申込書に必要事項をご記入の上、FAXにてお申込み下さい。
折り返し、詳細のご案内と請求書をご派遣責任者様までお送りします。

※キャンセルについて 開催日3日前~前日迄30%、開催日当日は全額をキャンセル料として申し受けますので、あらかじめご了承ください。

(7) お申込・お問合せ先: 一般社団法人日本経営協会中部本部 会員担当/松尾

〒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

TEL052-957-4726 FAX052-952-7418

<http://www.noma.or.jp/noma/chubu/>

※お電話でのお問合せは、平日(9:15~17:15)にお願いいたします

一般社団法人日本経営協会 中部本部 行

FAX 052-952-7418

60003772

会員研究会 窓口サービス革新推進ノウハウ 参加申込書

平成 27年 月 日

(フリガナ) 団体名			TEL() - FAX() -
(フリガナ) 所在地	〒		<input type="checkbox"/> 日本経営協会会員 <input type="checkbox"/> 一般 (該当するものにレ印をつけて下さい) ご派遣責任者(ご連絡担当)
参加者ご芳名(フリガナ)	ご所属・お役職名	メールアドレス	ご芳名 _____
			ご所属 _____
			お役職 _____

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。

①参加券や請求書の発送など運営に関わる事務処理 ②セミナー運営 ③本会事業のご案内
なお③がご不要の場合は右口にチェックをご記入ください 不要

【この面をそのままFAXして下さい】