自治体職員向け

# 接遇研修

## 接遇によるトラブル予防と カスタマーハラスメントへの適切な対応




行政窓口や電話対応では、制度や公平性の観点から、
住民の要望となりに対応できない場面があります。
本研修では、接遇・苦情対応・カスタマーハラスメント対応を
一体的に学び、現場で迷いやすい場面に実践的に対応できる力を養います。

住民の皆さまに
信頼される
対応力を

## このような課題はありませんか？

- 「できないこと」をどう伝えればよいか迷う
- 折り返しの遅れや担当部署への案内が苦情につながる
- 同じ要求が繰り返され、対応が長時間になる
- 大声・暴言・人格否定への対応に職員が迷っている
- 職員によって説明や対応の線引きが異なる
- 困難対応を職員が一人で抱え込んでしまう

## この研修で学べること

1



### 初期対応の基本

相手の気持ちと要望を整理し、
最初の受け答えの基本を
学びます。

2



### 「できないこと」の伝え方

理由や可能な対応を示しながら、
丁寧かつ明確に説明する方法を
確認します。

3




### 苦情とカスタマーハラスメントの整理

正当な苦情と、対応を切り替える
べき言動を区別する視点を
学びます。

4



### 組織対応の進め方

上司への相談、引継ぎ、
管理職の判断の視点を
整理します。

## 研修の特徴

- 一般的なマナー研修にとどまらず、行政現場で判断に迷いやすい場面まで扱います。
- 自治体のガイドライン・マニュアルや実情に合わせて内容を調整できます。
- 講義だけでなく、ワーク、事例検討、**演習**なども可能です。

## 実施イメージ

| | |
|---|---|
| 対象 | ：自治体職員 |
| 時間 | ：2時間程度 |
| 形式 | ：講義＋ワーク＋事例検討 |
| 調整 | ：若手職員向け／全職員向け／管理職を含めた研修に対応 |



## 接遇研修・カスタマーハラスメント対応研修をご検討の自治体担当者様へ

現在の課題を伺いながら、自治体の実情に合わせた研修をご提案いたします。
まずはお気軽にご相談ください。

より良い住民サービスの
実現を共に

ワーズアンドキャリア | WandC