

# 窓口説明力向上研修

— 「納得」を引き出す話し方 —

ねらい

住民にわかりやすく伝えるための手法を学ぶ。



講義



個人ワーク



グループワーク

窓口に来る住民に、制度や手続きの仕方などをわかりやすく説明し、理解を得ながら業務を進めていくのは、職員の義務であり、責務である。

本研修では、話を聞いてもらう状況づくりを整え、そのうえで住民の聞きたがっていることは何かを引き出し、そこに焦点を当てて、わかりやすく、簡潔に話すための考え方やスキルを学び、結果として住民満足度を高める。

また最近では、時として理不尽かつ過剰な要求をする住民が後を絶たない。対応時に必要となる基本的な考え方や対応スキルも合わせて学習する。



講師

はしもと

ひでお

**橋本 秀雄** 氏

話し方研究所 講師兼営業統括マネージャー

平成19年 話し方研究所に入社  
平成29年 話し方研究所 営業統括マネージャー就任  
営業活動、研修企画の傍ら、個人向け・法人向けの研修講師を務める

## 会場

松江会場

定員30名

日時 10月16日(水) 9:45~16:15

場所 島根県市町村振興センター

浜田会場

定員30名

日時 10月18日(金) 9:45~16:15

場所 いわみーる

## プログラム

午前

- 実習① アイスブレイク『伝達ゲーム』
- 講義 「住民が窓口サービスで求めること」
- 実習② グループ・ワーク 『好意好感を与える聞き方』
- 解説 「すべての対応は聞くことから始まる」

午後

- 講義 「わかりやすい説明の基本」
- 実習③ グループ・ワーク 『説明チャレンジ』
- 講義 「説明の効果を高める実践ポイント」
- 実習④ グループ・ワーク 『状況対応説明トレーニング』
- 解説 「カスタマーハラスメント対応」

## 対象

■全ての所属 ■若手～中堅職員(主に窓口対応職員)

こんな方におすすめ!

- ◎ 自身の窓口対応における悩みを解消し、より良い対応を実現したい
- ◎ 他の自治体がどのような窓口対応をしているのか知りたい
- ◎ 相手にとって「理解・納得」を得るためのわかりやすい説明力を身に着けたい

## 受講者の声

- \*グループワークもあって、他の市町村ではどう対応しておられるかとても参考になり、良い機会だった。
- \*窓口業務は1番苦手な業務だったが、今回の研修を通して相手に伝える説明をするには、相手軸で話すことが大切だと分かった。
- \*窓口時間や電話対応などなるべく早く終わらせたいと思うが、まず「聞く」ということが大事なことだと改めて気づかされた。講師の先生の話し方がとてもわかりやすくてよかった。