

# 窓口説明力向上研修

— 「納得」を引き出す話し方 —

ねらい

相手の抱える心情や状況を思いやり、相手の「理解」や「納得」を引き出すために必要な「伝わる」説明の技術を習得する。



講義



個人ワーク



グループワーク



ペアワーク

複雑な行政制度、煩雑な手続き、法律や条例など、住民にとって馴染みのないものが多く、理解が得られにくいもの。自分は知っていて、相手が知らない状態での情報伝達は難しく、特に窓口業務においては、常に高い伝達スキルが試される。

本研修では、話を聞いてもらう状況を整え、相手の知りたい／聞きたいことを引き出し、相手の立場に立ったわかりやすく正確な情報提供を行い、相手が自分事として捉える納得度合いの高い説明力を身に付ける。

また、時として理不尽かつ過剰な要求をする住民への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

株式会社話し方研究所  
講師兼営業統括マネージャー

はしもと ひでお  
**橋本 秀雄** 氏

## 会場

松江会場

定員30名

日時 9月29日(火) 9:45~16:15

場所 島根県市町村振興センター

## 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
- ◎ 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
- ◎ 住民の話の聞き方をプロに教えてもらいたい

## 受講者の声

\*ワーク後の解説で理解が深まり、自分に足りない点が伝わりにくさの原因だと振り返ることができた。普段は自分の説明を評価・見直す機会が少ないため貴重な経験となった。他者の説明からも多くを学び、今後は自分に置き換えてより分かりやすい説明を目指したい。

\*具体例が豊富で分かりやすく、話し手と受け手それぞれの気持ちや対応のポイントを理解できた。実践練習も負担が少なく、実務にすぐ活かせる内容だった。特に窓口や入職1年目の方にぜひ受けてほしい研修だと感じた。

\*窓口対応を自己流で行っていたが、正しい手順や考え方があり、それに沿って対応することの大切さを学んだ。