

接遇・ビジネスマナー研修

信頼される職員になるために、基本から実践まで身につける

受付

●研修対象者 全職員(主に若手や窓口担当者)

●本研修のねらい

自治体の業務は「サービス業」であるという意識は、ここ数年の間でかなり広く浸透されてきていると思われます。しかしその一方で、若手職員などの間ではSNSを通じたコミュニケーションに特化している結果、対人接遇マナーが低下しているという課題も顕在化してきました。

講師は35年に渡って営業畑、特に自治体の営業をその間ずっと続けておりました。そのため、自治体によって接遇マナーの行き届いている団体、課題の残る団体を多数見てきました。

接遇一つによって住民の皆さまに与える印象は大きく変わります。誰もが研修を受けてすぐに実践できる接遇・ビジネスマナーを習得することを目指した内容といたします。

●本研修によって習得が期待できるスキル・ノウハウ

▷社会人として、また「公務員」としての基本的マナーが身につきます

仕事を進める上で最低限必要となるマナーは、①時間、②身だしなみ、③あいさつ・立ち居振る舞い、④言葉遣いと言われています。これら4つのマナーについて丁寧に説明し、実践いただくことで基本的マナーが身に付きます。

▷仕事を進める上でのマナーも学べます

特に新人職員など経験の浅い皆さんは、仕事を進める上でのマナーも十分に身につけておりません。仕事の指示の受け方や「報告・連絡・相談」の考え方、そしてミスをしてしまった時の対処法など、明日からすぐに使えるマナーを学んでいただけます。

▷電話応対やメールなど、間接的なコミュニケーションマナーも学べます

特に最近の若い方々は、SNS慣れが大きく、電話でのコミュニケーションを特に苦手とされる方が多くなっていると聞きます。しかし、役所において電話応対は必須の仕事です。この電話応対についても実践を含めて学ぶことができます。

また、メール配信ミスや、メールでの言葉遣いが悪く、住民の方を怒らせてしまったという例も後を絶ちません。メール上のマナーも併せて学べます。



実際の研修風景

お問合せ先

Office渡島

自治体職員研修／営業・コミュニケーション研修



長野県長野市若槻団地1-163



TEL : 090-5331-9217



mail : officewata@ymail.ne.jp

●カリキュラム(例)

※概ね2時間コースの場合

◆最初に合同ワーク

「社会人」とはどういう人？

「公務員」とはどういう人？

Chapter1 社会人としてのビジネスマナー全般

(1)時間

(2)身だしなみ

(3)挨拶・立ち居振る舞い

(4)言葉遣い

Chapter2 仕事を進める上で知っておくべきこと

(1)仕事の指示の受け方

(2)「報告・連絡・相談」

(3)ミスをしてしまったとき、注意を受けたとき

(4)電話応対

(5)メール送信上のマナー

Chapter3 公務員はツライよ？

○身だしなみ(髪型、メイク)

髪型

○前髪は目にかからない
○髪色は黒、濃い茶までとし、明るすぎる髪色は避ける
○短い髪はまとめるなど工夫

眉

○ナチュラルに整える

メイク

○ナチュラルメイクが基本
○リップの色など派手にならないよう注意

アクセサリー

○シンプルで小ぶりなもの

その他

○ネイルは派手にならないよう
○香水は控えめに



髪型

○前髪は目にかからない
○襟足はシャツにかからない
○髪色は黒、濃い茶までとし、明るすぎる髪色は避ける

眉

○専用のトリマー、ハサミ等で整える

ひげ

○そり残しのないように
○公務員としては原則ひげを伸ばすのは好ましくない

オシャレしたい気持ちはわかりますが
仕事の場では控え、プライベートで楽しむようにしましょう

15

○時間(終業時)

- その日の仕事の報告をまず上司に行う



- 忙しんでいる先輩等に「お手伝いできることはありませんか？」と声かけ



- 身の回りの整理整頓、PCオフ



- 上司、課の皆さんに「それでは本日はお先に失礼します」との一言を述べて帰宅

○言葉遣い(敬語実践)

誤った表現	正しい敬語遣い
○○社の遠藤部長が来ました	
課長がこう言っていました	
メニューはこれです。何を食べますか？	
うちの佐藤課長がさっき言いましたが、書類は明日持っていけます	
来週の展示会には、私が行きます。	
知っているかもしれませんが、聞いてもらいたいことがあります	
もらった資料を読みました	
(外部からの電話に対し)大野課長はさっき帰りました	
(役所内の人に聞かれ)大野課長はさっき帰りました	

33

○報告・連絡・相談

- 報告・連絡・相談をまとめて「ホウレンソウ」とも呼ぶ。仕事を円滑に進める上で欠かせないアクション



仕事の指示をした上司や先輩に、こまめに状況を報告する
・進行状況の報告
・途中経過
・結果報告
・ミスやトラブル等
⇒報告を行うことでミスやトラブルを回避できたり最小限にとどめることができる



仕事の状況・情報を共有するために関係者に連絡する
・打ち合わせ日時や場所の連絡
・内容の変更
・電話やメールでの伝言
・議事録や決定事項の共有
⇒連絡は、口頭・電話・メール等、内容や緊急性に応じて適した方法で



自分で判断できないときや、問題が起きたときは上司に相談する
・判断に迷うとき
・市民からのクレーム
・進め方で疑問を感じたとき
⇒仕事にすることはもちろん、プライベートなことも相談するとい

41

見積概算

※2時間コース×1コマの場合
10万円(＋交通費・宿泊費・税)

※コマ数、時間、お客様ニーズ等によって見積額が変動いたしますので、事前の見積依頼をお願いいたします。

お問合せ先

Office渡島

自治体職員研修/営業・コミュニケーション研修



長野県長野市若槻団地1-163



TEL : 090-5331-9217



mail : officewata@gmail.ne.jp