

資料 1 - 6

接遇研修の実施状況

平成17年度社会保険大学校における接遇研修実施状況

研修名		研修科目	時間	受講者数	講師
職務階層別	新規採用者研修	◆基本的接遇マナー ・ビジネスコミュニケーションの基本要素 ・電話対応 ・来訪・窓口対応	7H	555人	株式会社ザ・アール
	一般職員研修	◆接遇スキルアップ ・社会保険事務所におけるCSとは ・CSレベルの高い対応(基本の再確認) ・話し方と聴講の姿勢	4H	713人	〃
	中堅職員専門実務研修	◆クレーム対応 ・行政新時代のキーワード=CS ・クレーム対応とコミュニケーションのポイント ・クレーム対応実習	4H	451人	株式会社日本マネジメント協会
	中間監督者研修	◆接遇マネジメント・クレーム対応 ・社会保険事務所におけるCSとは ・CSレベルの高い対応(基本の再確認) ・クレームとは ・クレーム対応の基本姿勢	4H	185人	株式会社ザ・アール
	管理者研修	◆社会保険事務所におけるCSと接遇 ・社会保険事務所におけるCSとは ・CS経営の理解 ・CSレベルの高い対応(基本の再確認) ・周囲への動機づけ	4H	114人	〃

研修名		研修科目	時間	受講者数	講師
業務別	年金相談総括事務研修	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 接遇～CSレベルの高い対応～ ・ 社会保険事務所におけるCSとは ・ CSレベルの高い対応(基本の再確認) ・ コミュニケーション ・ タイプ別対人コミュニケーション 	4H	107人	株式会社ザ・アール
	人材育成推進者研修	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 接遇指導の進め方 ・ 社会保険事務所におけるCSとは ・ CSレベルの高い対応(基本の再確認) ・ 他社に学ぶCS向上の取組事例 ・ 効果的教育の推進方法 	4H	47人	〃
その他	接遇指導者養成研修	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 社会保険事務所におけるCSと接遇の指導方法 ・ 社会保険事務所におけるCSとは ・ CSレベルの高い対応(基本の再確認) ・ 指導テクニック ・ 指導トレーニング 	4H	365人	〃
	主査研修	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 社会保険におけるCSと接遇 ・ 社会保険におけるCSとは ・ CSレベルの高い対応(基本の再確認) ・ 話し方と聴講の姿勢 	4H	53人	〃

接遇研修の講義内容

研修名	研修内容			
	テーマ1	テーマ2	テーマ3	テーマ4
新規採用者研修	ビジネスコミュニケーションの基本要素Ⅰ ■オリエンテーション ・研修の目的と流れ ■ビジネスパーソンとしての心構え (3つの意識→顧客・協力・コスト) ■お客様の満足 ・CS(顧客満足)とは何か ・CS(顧客満足)発想でビジネスセンスを磨く 【講義手法】 講義、グループディスカッション、グループワーク	ビジネスコミュニケーションの基本要素Ⅱ ■ビジネスマナースキルの習得 ・ビジネスマナーの重要性 ・コミュニケーションツールとしてビジネスマナー～信頼関係構築のために～ ■基本の5要素 ・挨拶／表情／身だしなみ／態度／言葉遣い 【講義手法】 講義、デモンストレーション、ロールプレイング	電話応対 ■電話応対の基本 ・ビジネス電話の重要性 ・基本的な電話の受け方・かけ方 ・取り次ぎ電話・名指し人不在電話 ・問い合わせ電話 ・伝言メモ ■仕事の進め方 ・仕事の流れと進め方 ・指示命令の受け方、報告の仕方 【講義手法】 講義、デモンストレーション、ロールプレイング	訪問・来客応対 ■文書・電子メール ・宛名書き ・電子メール利用の心得 ・様々なコミュニケーションツール ■お客様応対(窓口応対の流れ) ・お迎えからお見送りまで ・ロールプレイングによる相互チェック・コメント ■まとめ 【講義手法】 講義、ロールプレイング、コメント
一般職員研修	社会保険事務所におけるCSとは ■オリエンテーション ・研修の目的と意義を理解する ■CS(顧客満足)とは何か ・あなたにとっての「顧客」は誰か ■CSを構成する要素を知る ・今、現場でできることは何か ■社会保険事務所のCSの重要性を知る 【講義手法】 講義、グループディスカッション	CSレベルの高い応対(基本の再確認)Ⅰ ■接遇、マナーの重要性理解 ・お客様との位置関係を明確にする 「あなたがお客様、私がサービス提供者」 ・心理的側面において、最も印象を左右する ・意識と心がけによって改善が可能な要素である ■接遇の基本5原則 ・挨拶／表情 【講義手法】 講義、グループディスカッション、ロールプレイング	CSレベルの高い応対(基本の再確認)Ⅱ ■接遇の基本5原則 ・身だしなみ／態度／言葉遣い ■電話応対 ・第一声と最後の切り方 ・電話応対時の基本～取り次ぎ・メモの取り方等 ・ポイントの再確認 【講義手法】 講義、ペアワーク(相互チェック)、ロールプレイング	話し方と聴講の姿勢 ■お客様の立場に立った応対 ■傾聴の姿勢 ・相づち、目線、姿勢 ・お客様の心理を掴む ■お客様心理を踏まえた話し方 ・声のトーン、スピード、語法 ■まとめ 【講義手法】 講義、事例研究
中堅職員専門実務研修	行政新時代のキーワード＝CS ■CSサービスの考え方 ・満足度により利用者のロイヤリティは変化する ・行政CSの目的 ■CSとは ・何故、今「行政CS」が注目されているのか ・行政サービスの種類～CS実践のための2つの車輪～ ■CS向上の効果 ・CS、ES、MSの関係 ・行政CSの向上が行政職員にどのように反映されるか 【講義手法】 講義	クレームへの対応とコミュニケーションのポイントⅠ ■良いクレーム対応がファンを作っていく ・クレーマーからファンへの転換ポイント ■クレーム対応についての気配り ・クレーム対応の勘所 ■苦情対応の基本 ・クレーム処理の具体的なステップ ■ペーシングスキル ・非言語表現 【講義手法】 講義、グループディスカッション	クレームへの対応とコミュニケーションのポイントⅡ ■人間の心理的空間位置 ■クレーム対応における積極的傾聴(共感) ・共感を示す ・6つの共感 ■クレーム対応における積極的傾聴(リアクション) ・話を聞くときのリアクション ・相づちの効果的な活用法 【講義手法】 講義、グループディスカッション	クレーム対応実習 ■話し方の基本 ・会話の印象を上げるフレーズ ・命令的表現の言い回し方 ■プライドを尊重する話し方 ・依頼的表現／提案的表現／相談的表現 ■肯定的否定 ・否定表現を肯定的な表現で伝える ・クレーム対応NG表現 ■まとめ 【講義手法】 講義、ロールプレイング

研修名	研修内容			
	テーマ1	テーマ2	テーマ3	テーマ4
中間監督者研修	<p>社会保険事務所におけるCSとは</p> <p>■オリエンテーション</p> <ul style="list-style-type: none"> 研修の目的と意義を理解する <p>■CS(顧客満足)とは何か</p> <ul style="list-style-type: none"> あなたにとっての「顧客」は誰か <p>■CSを構成する要素を知る</p> <ul style="list-style-type: none"> 今、現場でできることは何か <p>■社会保険事務所のCSの重要性を知る</p> <p>【講義手法】</p> <p>講義、グループディスカッション</p>	<p>CSレベルの高い対応(基本の再確認) I</p> <p>■接遇、マナーの重要性理解</p> <ul style="list-style-type: none"> お客様との位置関係を明確にする 「あなたがお客様、私がサービス提供者」 心理的側面において、最も印象を左右する 意識と心がけによって改善が可能な要素である <p>■接遇の基本5原則</p> <ul style="list-style-type: none"> 挨拶/表情/身だしなみ/態度/言葉遣い ポイントの再確認 <p>【講義手法】</p> <p>講義、グループディスカッション、ロールプレイング</p>	<p>クレームとは</p> <p>■クレームとは</p> <ul style="list-style-type: none"> クレーム増加の時代背景とクレームの捕らえ方 <p>■現在軸:現場でのクレーム対応</p> <ul style="list-style-type: none"> ヒューマンスキルの向上、手法の習得 <p>■過去軸:原因追及によるクレーム対応</p> <p>■未来軸:未来に向けてのクレーム対応</p> <ul style="list-style-type: none"> 発展的にクレームを活かす <p>【講義手法】</p> <p>講義、ディスカッション</p>	<p>クレーム対応の基本姿勢</p> <p>■ヒューマンスキル(接遇・マナー)の向上</p> <p>■クレーム初期消火と二次クレームの防止</p> <p>■社会保険事務所の窓口におけるクレーム対応</p> <ul style="list-style-type: none"> ～怒っているお客様ばかりがクレーム客ではない ～お客様心理に着目 <p>■まとめ</p> <p>【講義手法】</p> <p>講義、グループワーク、ロールプレイング</p>
管理者研修	<p>社会保険事務所におけるCSとは</p> <p>■オリエンテーション</p> <ul style="list-style-type: none"> 研修の目的と意義を理解する <p>■CS(顧客満足)とは何か</p> <ul style="list-style-type: none"> あなたにとっての「顧客」は誰か <p>■CSを構成する要素を知る</p> <ul style="list-style-type: none"> 今、現場でできることは何か <p>■社会保険事務所のCSの重要性を知る</p> <p>【講義手法】</p> <p>講義、グループディスカッション</p>	<p>CS経営の理解</p> <p>■リーダーとしての意識</p> <ul style="list-style-type: none"> リーダーとしての意識すべきポイント 顧客、競争、地域、事務所の強みと弱みを把握する <p>■リーダーのあるべき姿</p> <ul style="list-style-type: none"> CS向上に向けてのバランスリーダーシップ ～みずから確固たる理念を持ち、推進する力 ～職員を支援し動かす力 <p>【講義手法】</p> <p>講義、個人ワーク</p>	<p>CSレベルの高い対応(基本の再確認) I</p> <p>■リーダーとしての接遇、マナーの重要性理解</p> <ul style="list-style-type: none"> お客様との位置関係を明確にする 「あなたがお客様、私がサービス提供者」 心理的側面において、最も印象を左右する 意識と心がけによって改善が可能な要素である <p>■接遇の基本5原則</p> <ul style="list-style-type: none"> 挨拶/表情/身だしなみ/態度/言葉遣い ポイントの再確認 <p>【講義手法】</p> <p>講義、グループディスカッション、ロールプレイング</p>	<p>周囲への動機づけ</p> <p>■リーダーに求められる周囲(メンバー)影響力</p> <p>■話し方、教え方スキルの習得</p> <ul style="list-style-type: none"> 論理的にわかりやすく話す 感情的に熱意を込めて話す <p>■動機付けの実践</p> <ul style="list-style-type: none"> 効果的な朝礼やミーティングの方法 <p>【講義手法】</p> <p>講義、ロールプレイング</p>
年金相談総括研修	<p>社会保険事務所におけるCSとは</p> <p>■オリエンテーション</p> <ul style="list-style-type: none"> 研修の目的と意義を理解する <p>■CS(顧客満足)とは何か</p> <ul style="list-style-type: none"> あなたにとっての「顧客」は誰か <p>■CSを構成する要素を知る</p> <ul style="list-style-type: none"> 今、現場でできることは何か <p>■社会保険事務所のCSの重要性を知る</p> <p>【講義手法】</p> <p>講義、グループディスカッション</p>	<p>CSレベルの高い対応(基本の再確認) I</p> <p>■接遇、マナーの重要性理解</p> <ul style="list-style-type: none"> お客様との位置関係を明確にする 「あなたがお客様、私がサービス提供者」 心理的側面において、最も印象を左右する 意識と心がけによって改善が可能な要素である <p>■接遇の基本5原則</p> <ul style="list-style-type: none"> 挨拶/表情/身だしなみ/態度/言葉遣い ポイントの再確認 <p>【講義手法】</p> <p>講義、グループディスカッション、ロールプレイング</p>	<p>コミュニケーション</p> <p>■お客様とのコミュニケーションの取り方</p> <p>■交流分析を学ぶ</p> <ul style="list-style-type: none"> 自分を知る～お客様対応時の自己傾向を知る 相手を知る～お客様のタイプを知る ふれあいの工夫をする～ストローク分析 <p>■相手に合わせた対応方法を学ぶ</p> <p>【講義手法】</p> <p>講義、個人ワーク</p>	<p>タイプ別対人コミュニケーション</p> <p>■実際のお客様のタイプを考える</p> <ul style="list-style-type: none"> -性格別、状況別、目的別 <p>■対応の実戦トレーニング</p> <ul style="list-style-type: none"> 例)ご年配のお客様 例)お急ぎのお客様 例)クレームのお客様 <p>■まとめ</p> <p>【講義手法】</p> <p>講義、グループディスカッション、ロールプレイング</p>

研修名	研修内容			
	テーマ1	テーマ2	テーマ3	テーマ4
人材育成推進者研修	<p>社会保険事務所におけるCSとは</p> <p>■オリエンテーション</p> <ul style="list-style-type: none"> 研修の目的と意義を理解する <p>■CS(顧客満足)とは何か</p> <ul style="list-style-type: none"> あなたにとっての「顧客」は誰か <p>■CSを構成する要素を知る</p> <ul style="list-style-type: none"> 今、現場でできることは何か <p>■社会保険事務所のCSの重要性を知る</p> <p>【講義手法】 講義、グループディスカッション</p>	<p>CSレベルの高い対応(基本の再確認)Ⅰ</p> <p>■接遇、マナーの重要性理解</p> <ul style="list-style-type: none"> お客様との位置関係を明確にする 「あなたがお客様、私がサービス提供者」 心理的側面において、最も印象を左右する 意識と心がけによって改善が可能な要素である <p>■接遇の基本5原則</p> <ul style="list-style-type: none"> 挨拶/表情/身だしなみ/態度/言葉遣い ポイントの再確認 <p>【講義手法】 講義、グループディスカッション、ロールプレイング</p>	<p>他社に学ぶCS向上の取組事例</p> <p>■CSワークショップ</p> <ul style="list-style-type: none"> 他業界のCS向上の取組事例 公共サービス機関のCS向上取組事例 <p>～事例読み込み→アイデア発想 →ディスカッション→代表者発表</p> <p>【講義手法】 講義、グループワーク</p>	<p>効果的教育の推進方法</p> <p>■社会保険事務所のCS向上</p> <ul style="list-style-type: none"> CSワークショップを基に社会保険事務所のサービス向上の施策を考える <p>■教育計画の立て方</p> <ul style="list-style-type: none"> 目的/対象者/時間/内容/場所/講師 ～社会保険事務所のCS向上に足りないこと <p>【講義手法】 講義、グループワーク、代表者発表</p>
接遇指導者養成研修	<p>社会保険事務所におけるCSとは</p> <p>■オリエンテーション</p> <ul style="list-style-type: none"> 研修の目的と意義を理解する <p>■CS(顧客満足)とは何か</p> <ul style="list-style-type: none"> あなたにとっての「顧客」は誰か <p>■CSを構成する要素を知る</p> <ul style="list-style-type: none"> 今、現場でできることは何か <p>■社会保険事務所のCSの重要性を知る</p> <p>【講義手法】 講義、グループディスカッション</p>	<p>CSレベルの高い対応(基本の再確認)</p> <p>■接遇、マナーの重要性理解</p> <ul style="list-style-type: none"> お客様との位置関係を明確にする 「あなたがお客様、私がサービス提供者」 心理的側面において、最も印象を左右する 意識と心がけによって改善が可能な要素である <p>■接遇の基本5原則</p> <ul style="list-style-type: none"> 挨拶/表情/身だしなみ/態度/言葉遣い ポイントの再確認 <p>【講義手法】 講義、グループディスカッション、ロールプレイング</p>	<p>指導テクニック</p> <p>■指導にあたっての基本的心構え</p> <ul style="list-style-type: none"> 自分の中の信念の確認「キーワードはCS」 <p>■OJT指導のポイント</p> <ul style="list-style-type: none"> OJT機会の見つけ方 OJTにおける効果的な指導(指導の6段階) <p>■コーチングのポイント</p> <ul style="list-style-type: none"> コーチングの基本スタンス～答えは相手の中にある コーチングの基本習得 ～目標の明確化、質問、承認、提案、フィードバック <p>【講義手法】</p>	<p>指導トレーニング</p> <p>■指導のための話し方</p> <ul style="list-style-type: none"> 朝礼や会議での自分の意志の伝え方、トレーニング プレゼンテーションスキルの基本習得とトレーニング <p>■まとめ</p> <p>【講義手法】 講義、ロールプレイング</p>
本庁主査研修	<p>社会保険におけるCSとは</p> <p>■オリエンテーション</p> <ul style="list-style-type: none"> 研修の目的と意義を理解する <p>■CS(顧客満足)とは何か</p> <ul style="list-style-type: none"> あなたにとっての「顧客」は誰か <p>■CSを構成する要素を知る</p> <ul style="list-style-type: none"> 今、現場でできることは何か <p>■社会保険事務所のCSの重要性を知る</p> <p>【講義手法】 講義、グループディスカッション</p>	<p>CSレベルの高い対応(基本の再確認)Ⅰ</p> <p>■接遇、マナーの重要性理解</p> <ul style="list-style-type: none"> お客様との位置関係を明確にする 「あなたがお客様、私がサービス提供者」 心理的側面において、最も印象を左右する 意識と心がけによって改善が可能な要素である <p>■接遇の基本5原則</p> <ul style="list-style-type: none"> 挨拶/表情 <p>【講義手法】 講義、グループディスカッション、ロールプレイング</p>	<p>CSレベルの高い対応(基本の再確認)Ⅱ</p> <p>■接遇の基本5原則</p> <ul style="list-style-type: none"> 身だしなみ/態度/言葉遣い <p>■電話対応</p> <ul style="list-style-type: none"> 第一声と最後の切り方 電話対応時の基本～取り次ぎ・メモの取り方等 <p>【講義手法】 ペアワーク(相互チェック)、ロールプレイング</p>	<p>話し方と聴講の姿勢</p> <p>■お客様の立場に立った対応</p> <p>■傾聴の姿勢</p> <ul style="list-style-type: none"> 相づち、目線、姿勢 お客様の心理を掴む <p>■お客様心理を踏まえた話し方</p> <ul style="list-style-type: none"> 声のトーン、スピード、話法 <p>■まとめ</p> <p>【講義手法】 講義、事例研究</p>