



オリエンテーション

参加者

〇〇市役所主査職・主任職

科目のねらい

★職員一人ひとりが元気にやりがいを持って仕事をするためにCSについて学び、
実際の現場の仕事につなげていく。

そのために・・・

1. CS推進における「信頼」の重要性を再確認します。
2. 主査としての役割を確認し、今後の具体的な活動イメージを描いていきます。
3. 各プログラムを、自律・自立、主体性を高めるためのチャンスとします。

プログラム

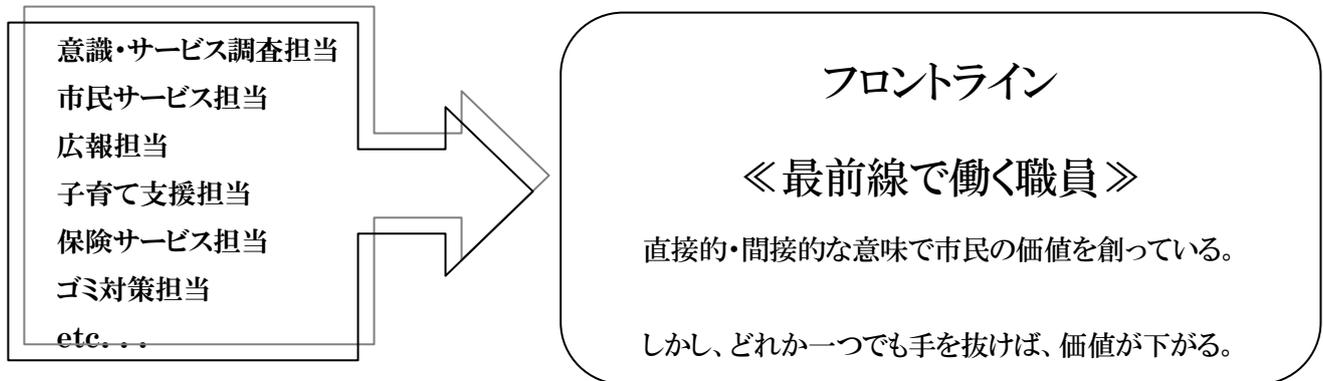
- 9:30 I. CSの考え方
～顧客満足と従業員満足の関係～
1. 市民に価値観を提供しているのか？
2. 誰が市民を満足させているのか？
3. 職員は「働きがい」を感じているのか？
- 10:00 II. 元気な組織の4つの要因
～CSを高める環境～
1. 目指すべき方向性の意味を理解している
2. 具体的な行動に移している
3. 支援する仕組みがある
4. お客様のニーズを理解しようとしている
- 12:00 ランチ
- 13:00 III. CS向上のヒントを考える
1. 現状の問題を絞り込む
2. アクションプラン策定
- 15:30 IV. 主体性を育てる
V. 効果的なコミュニケーション
- 16:30 終了



2. 誰が市民を満足させているのか？

『直接・間接的に市民に価値を感じさせているのは誰？』

●職員の実態そのもの ⇒ 便利ね！楽しいな！キレイね！親切ね！



■ホスピタリティ・マインドと市民の「信頼」

「ホスピタリティ」とは、“思いやり”を意味しています。

この気持ちを持てば、自律的に「市民のために」という気持ちが起こり、主体的に「市民のために」という行動に移ります。

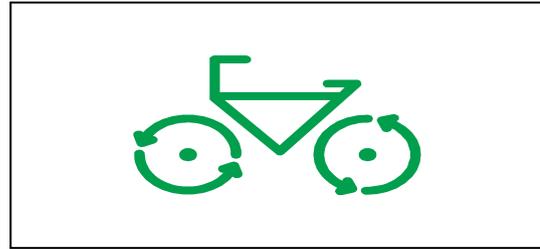
■主体的な行動ができる人材の育成が急務

- 市民の声を聴ける人材
- サービスを開発できる人材
- サービスを提供できる人材

CS= Customer Satisfaction(顧客満足)

CD= Customer Delight(顧客感動)

CL= Customer Loyalty(顧客忠誠)



ES= Employee Satisfaction(従業員満足)

JS= Job Satisfaction(職務満足/働きがい)

(2)コミュニケーションの仕組み

●社内報の目的

「目指すべき方向性」に合致した内容になっている。

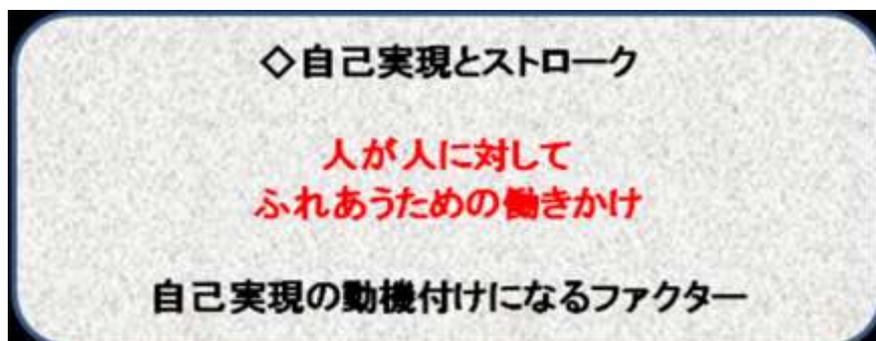
●イベントによるコミュニケーションの活性化

●職場内のコミュニケーション

そして、

○チームワークがあるか? ⇒ 1+1<2 以上にする!

■ストロークがある環境



(3)教育の仕組み

《参考》ディズニーの教育の仕組み

●心理学を意識した教育プログラム

2. 「人は、自分が扱われたように他人を扱う傾向がある」
どのようにしてほしいのか体験してもらおう。

4. 教える人を育てる

人を育てることに“情熱”、“熱意”のある人材を選抜し、育成する。

記憶の実習1

●論理的・体系的を意識した教育プログラム

1. 時間は有限

有限である時間を意識したトレーニングプランを作成する。

5. 教える位置や方法にこだわる

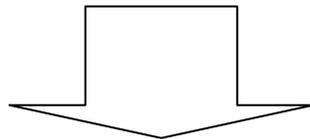
対面で教えるのではなく、同じ向きで実施する。ロールプレイング(役割演技法)、クイズ、質問法、体験、図表、討議など様々な教育技法を駆使し、学習促進を図る。

1. モチベーションと主体性の育成

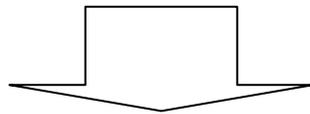
●モチベーションとは何か？

○あなたは、どんな時、仕事に働きがいを感じますか？

《》	《》
----	----



①
②



モチベートされた状態



主体性・自律・自発性・自立が育つ
～後は、自分で成長していく～

2. パーソナリティの成り立ち

- 自分のパーソナリティ(性格)を理解し、対応できれば対人関係の改善が行えます。
- ここで簡単なテストをします。

《点数を入れてください》

①	②	③	④	⑤
⑥	⑦	⑧	⑨	⑩
⑪	⑫	⑬	⑭	⑮
⑯	⑰	⑱	⑲	⑳
()	()	()	()	()

12					
10					
8					
6					
4					
2					
	CP	NP	A	FC	AC

JSパートナー株式会社

Tel. 03-6666-8834

Fax. 03-6666-8835

<http://www.jspartner.co.jp>

代表取締役

福島 文二郎

目指したいゴール

いつまでに	何をする(具体的な行動)