

令和5年度講師養成研修（市町村）
「接遇研修指導者養成研修」実施要領

1 目的

接遇研修指導者として必要な知識を学ぶとともに、話法や進行方法等の研修指導技術を習得します。

2 対象

構成団体の長から推薦された主任級以上の職員

3 予定人員

市町村24人

4 日程

11月20日（月）・11月21日（火）・11月22日（水） 各9:00～16:30

	9:00	9:05		12:00	13:00		16:30
1 日目	オリ ン テー ション		講 義 ・ 演 習	休 憩		講 義 ・ 演 習	
	9:00		12:00	13:00		16:30	
2 日目			講 義 ・ 演 習	休 憩		講 義 ・ 演 習	
	9:00		12:00	13:00		16:25	16:30
3 日目			講 義 ・ 演 習	休 憩		講 義 ・ 演 習	講 義 の 振 り 返 り 等

5 講師

株式会社インソース 中尾 恵美 氏

6 会場

彩の国さいたまづくり広域連合 自治人材開発センター

【所在地】さいたま市北区土呂町2-24-1

7 携行品

筆記用具、名札（日常使用しているもので結構です。）

8 その他

- (1) 実施要領、シラバス（研修科目案内）、「充実した研修にするために～研修生の心得～」を必ず御確認の上、御参加ください。
- (2) 研修中はこまめに手洗いや手指消毒を行ってください。
また、発熱や咳の症状が見られる方は、研修の受講を御遠慮ください。
なお、研修中に体調が優れなくなった場合は、速やかに事務局にお申し出ください。
※マスクの着用については、個人の主体的な選択を尊重し、個人の判断に委ねることとします。
- (3) 業務等の都合によりやむを得ず欠席（遅刻・早退）する場合は、欠席（遅刻・早退）届を以下のとおり提出してください。また、欠席（遅刻・早退）することが当日判明した場合は、速やかに当広域連合に連絡してください。
【提出方法】研修担当課へ欠席（遅刻・早退）を申し出てください。
- (4) 昼食は、近隣に施設が少ないので、なるべく各自で用意してください。
なお、業者による弁当の販売は行いませんので、御注意ください。

担当：人材開発グループ市町村職員担当 稲益

【E-Mail】 inamasu@hitozukuri.or.jp 【電話】 048-664-6684 【FAX】 048-664-6667

充実した研修にするために

～ 研修生の心得～

1 研修開始前までは

- ① 研修開始時刻5分前までには会場に到着して、出席簿にフルネームでサインをしてください。所属・氏名等に誤りや漏れがある場合は、速やかに研修担当者に申し出てください。
- ② 研修開始時刻までに着席し、受講態勢を整えてください。

〔日程例〕

1日目	朝の セッション	講義・演習	休憩	講義・演習		
	9:00	9:05	12:00	13:00	16:25	16:30
2日目	講義・演習	休憩	講義・演習	講義の 振り返り等		

2 研修中は

- ① 私語は、他の研修生の迷惑となりますので慎んでください。
- ② 演習は講師の指示に従い積極的に参加してください。なお、討議終了時刻や、発表のための集合時刻に遅れないよう、時間管理をしっかり行ってください。
- ③ 研修受講中にやむを得ず入室する場合は、講師に対し失礼のないよう黙礼し、着席（退席）してください。
- ④ 携帯電話は、電源を切るかマナーモードにするなど音が鳴らないようにし、応答やメールは控えてください。
- ⑤ 研修受講中の飲食は原則禁止です。
- ⑥ 名札は、研修生相互の交流と事務連絡の円滑化を図るためのものですので、必ず着用してください。
- ⑦ アンケートは、研修の企画・運営の参考にさせていただくとともに、研修の参加確認を行うため記名式になっています。休憩時間や研修終了後の時間を利用して御入力いただき、必ず提出してください。
- ⑧ 膝掛け及び座布団の貸出は、感染予防対策の観点からしばらくの間実施しません。必要な方は各自御準備ください。
- ⑨ 研修終了後は、研修担当者の指示に従い静かにお帰りください。
- ⑩ 講義の録音・録画・撮影は、講師から許可がある場合を除き、原則禁止です。

3 休憩のときは

- ① 他の研修の迷惑にならないよう行動してください。なお、貴重品は携行してください。
- ② 喫煙は、屋外の喫煙場所をお願いします（館内は全面禁煙です。）。
- ③ 昼食は、2階の指定の教室又は研修室内でお取りください。
- ④ ゴミは、お持ち帰りいただくか、2階廊下のゴミ箱に分別してお捨ててください（ペットボトル等の放置がないように御注意ください。また、ゴミ、ペットボトル等の分別収集に御協力ください。）。

4 当番の役割は

必要な場合、研修担当者から別途お願いいたしますので、御協力ください。

5 こんな場合には

- ① 遅刻・早退・欠席をするときは、その理由を所定の入力フォームに記入して、研修担当者に届け出てください。なお、遅刻、欠席の場合は、必ず事前に連絡してください。
- ② 研修中は、緊急の場合を除き、外部からの連絡は取り次ぎません。伝言等は研修室後方の白板に掲示しますので、休憩時やお帰りの際に必ず確認してください（確認後は必ず伝言等を消してください。）。
- ③ 自動車での来所は、特別の事情がない限り御遠慮ください。やむを得ず自動車を使用するときは、環境保護のため、樹木に排気ガスがかからないように前向駐車をし、また、駐車場内ではアイドリング・ストップをお願いします。
- ④ 万一に備え、館内案内図を見て非常口を確認してください。地震・火災等の発生に伴い避難が必要な場合には、館内放送及び広域連合職員の指示に従い、冷静かつ迅速に行動してください。
- ⑤ 研修の記録として写真を撮らせていただくことがあります。なお、撮影した写真を当広域連合で発行する情報誌等で使用する場合がありますので御了承ください。
- ⑥ 体調等が優れない場合は、速やかに研修担当者や事務室職員にお申し出ください。

自治人材開発センター案内図

【所在地】 ^{ところ}さいたま市北区土呂町2-24-1 【電話】 048-664-6681

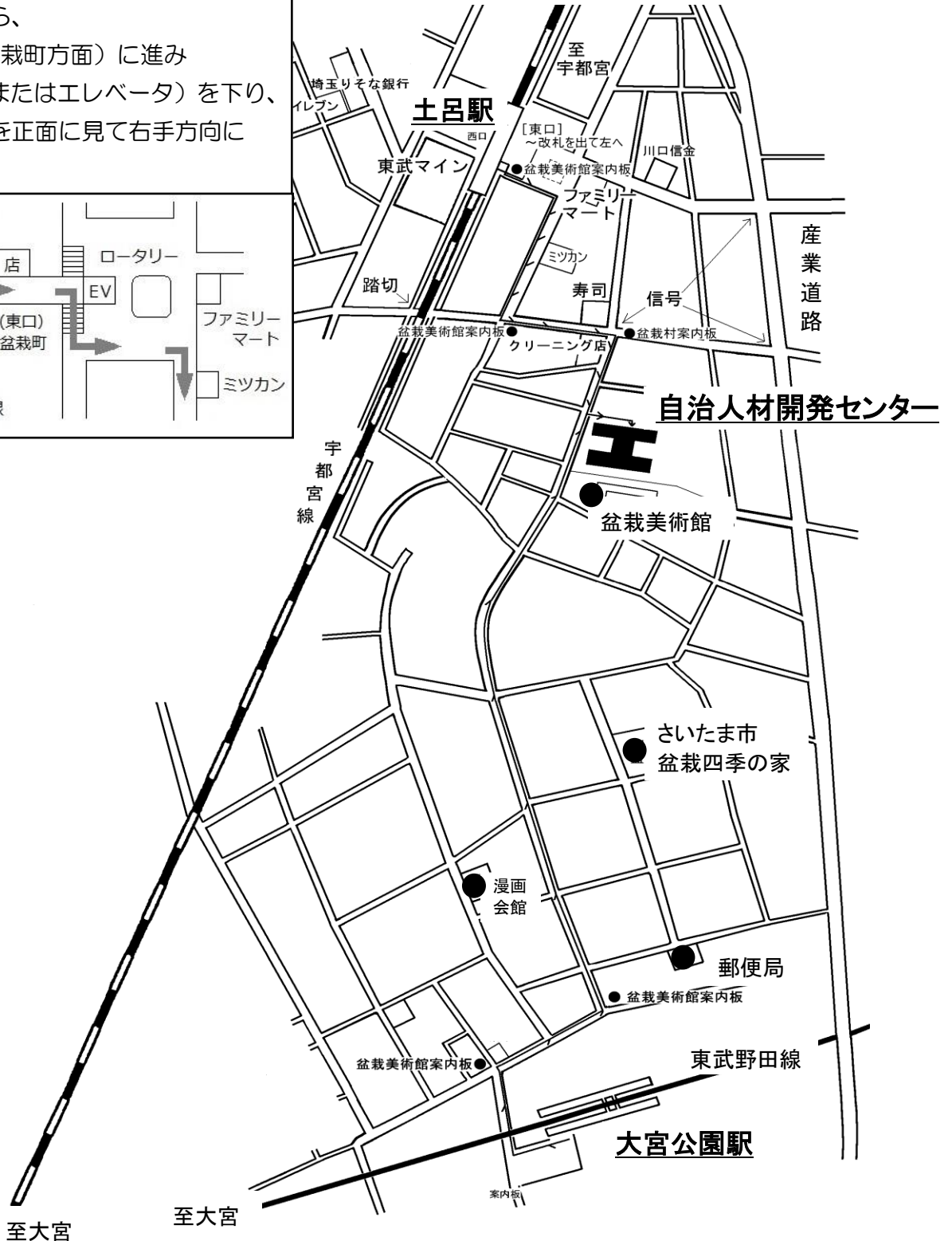
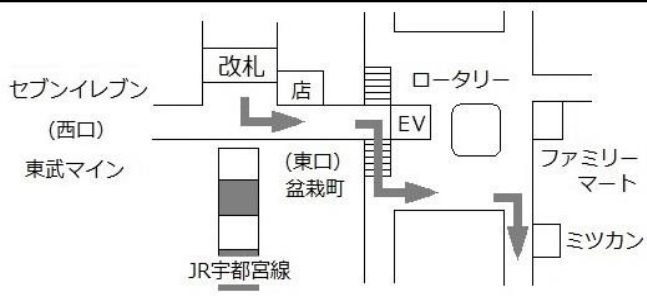
JR宇都宮線 土呂駅(東口)から徒歩約5分

東武野田線 大宮公園駅から徒歩約10分

JR宇都宮線 土呂駅 より

土呂駅の改札を出たら、

- ①左手の「東口」(盆栽町方面)に進み
- ②次に右側の階段(またはエレベータ)を下り、
- ③ファミリーマートを正面に見て右手方向にお進みください。



講師養成研修（市町村）

研修名	受講者の声			
	接遇研修指導者養成研修	自分に講師が務まるのか不安な中での受講だったが、知識を学んで実践してみることで、できないことが明確になり、改善点を意識していくことができ、大きな経験となった。たくさん準備し、練習し、講師として立てるように頑張ろうと強く思えました。		
講師	(株) インソース なかお えみ 中尾 恵美	実施日数・時間	3日間	
		手法	通所研修	
		会場	自治人材開発センター	
		市町村研修コード	302	
ねらい	接遇研修指導者として必要な知識を学ぶとともに、話法や進行方法等の研修指導技術を習得します。			
対象者	構成団体の長から推薦された主任級以上の職員			
実施日	11/20(月)・11/21(火)・11/22(水)			
予定人員	市町村24人			
学 習 計 画				
日程	カリキュラム	時間数		内 容
		時	分	
1日 9:00 ～ 16:30	接遇の基本知識	6	30	<ul style="list-style-type: none"> ・CSを支える基本マナー ・きく・話す ・来客対応時のマナー ・電話対応
	クレーム対応			<ul style="list-style-type: none"> ・クレームとは ・クレーム対応の基本手順 ・ケース別クレーム対応方法
2日 9:00 ～ 16:30	よい研修とは	6	30	<ul style="list-style-type: none"> ・「よい研修」とは何か ・講師に求められるものを考える
	研修企画スキル			<ul style="list-style-type: none"> ・研修の全体構造を考える ・プログラムをチェックするポイント
3日 9:00 ～ 16:30	コミュニケーションスキル	6	30	<ul style="list-style-type: none"> ・講義の強度を高める題材集め ・指摘しにくいことの「言い換え」
	実践ロールプレイング			<ul style="list-style-type: none"> ・姿勢・態度・表情 ・分かりやすい説明 ・傾聴と質問 ・受講者のモチベーションを高めるポイント
	研修の効果を持続させる			<ul style="list-style-type: none"> ・グループ内研修ロールプレイング ・フィードバック、シナリオ再構築 ・ロールプレイング ・研修後のフォローアップ
特記事項				