

CS（住民満足）研修

地方自治における住民満足（CS）と住民サービス（CS）の理解促進と問題意識の啓発を図り、職員と住民の双方が満足度の高さを感ぜられる行政組織の構築を目指すコースです。

【研修のねらい】

- ①CSの基本理念を学び、自治体職員に求められるサービスに対する問題意識の啓発を図る
- ②住民対応の基本能力であるコミュニケーションスキル（特に傾聴力）の向上を目指す

【期 間】2日間

【研修内容】

1日目	CSに関する基本概念の理解と問題意識啓発	<講義> CSの概念とサービスの分類 <課題討議> 住民から求められるサービス
2日目	コミュニケーションスキルの体得と職場への応用	<講義> 問題意識と住民価値のヒエラルキー <実習> ベストプラクティスと傾聴 <課題討議> 職場の現状 <講義> 苦情に対する三つの姿勢 <課題討議> 研修成果の職場での活用