E　接遇／
ｺﾐｭﾆｹｰｼｮﾝ　E-1

接遇研修（基本・実践）

対　象	新入職員、一般職員（会計年度任用職員含む）
日数/時間	半日間／3時間
研修のすすめ方	講義、ロールプレイング

研修のゴールと概要	**ロールプレイングによる実践的な接遇研修** 公務員としての接遇の心構えと接遇マナーの基本を理解し、ロールプレイングを通して実務に活かせるスキルの習得を図ります。 ●公務員として求められる接遇の心構えを理解する ●接遇マナーの基本を習得する ●ロールプレイングを通して実務に活かせるスキルを習得する

研修の特徴	01　公務員としての接遇の基本姿勢を理解する 02　接遇における基本的マナーを習得する 03　演習を通じて実務に活用できる接遇スキルを習得する

プログラム	**1. 公務員としての接遇の心構え** ・住民からの期待と信頼の確保 **2. 接遇マナーの基本** ・第一印象 ・言葉遣い **3. コミュニケーションの基本** ・聴き方 ・伝え方 **4. 応対の実践演習** ・来庁者応対 ・電話応対 **5. まとめ**

Copyright(c) 2026 NIPPON OMNI-MANAGEMENT ASSOCIATION

●課題に寄り添ったカスタマイズ対応

掲載プログラムはモデルプログラムです。経験豊富な専門スタッフが、課題やご希望を丁寧にヒアリングし、最適な講師選定と効果的な育成プログラムをカスタマイズしてご提案いたします。

●お問い合わせ／ご相談／お見積り依頼　https://www.noma.or.jp/hrd/contact/

「実施の希望日時」「対象者」「テーマ」「ご予算」等、わかる範囲でご相談ください。