

## 研修のねらい

- CS向上に取り組む必要性を理解します。
- 職場の現状を客観視し、マイナス要素をプラス要素に変えるポイントを学びます。
- 自らの発信で職場を活性化できる人材を育成します。

まずはCSの定義及びCSを高めるための観点について学習します。その後、他自治体の取組事例の紹介とともにカスタマージャーニーとは何かを学び、来庁から自身の課に来られる住民の動きを描き、その時の期待を検討します。その上で、実際に自身の足で住民と同じルートをたどりながら感受性診断を実施します。住民目線を体感することにより、職場の改善点に主体的に気付くことができます。

この研修では、地方自治体がめざす住民満足(CS)の在り方を職員自らが考え、創意工夫をしながら自らの手で窓口改革を推進し、総合的なサービスの質的向上を図ることをめざします。

※ 下記の内容は一例です。ご要望にあわせてカリキュラムをご提案いたします。

### 半日コース

#### 1. チェックイン

- (1) 研修の目的・ゴール
- (2) 受講のルール
- (3) アイスブレイク

#### 2. CSと感受性診断

- (1) CSの定義
- (2) 感受性診断とは

#### 3. 取組事例紹介

- (1) 他団体取組事例紹介

#### 4. 実践!住民目線を高めよう!

- (1) カスタマージャーニーとは
- (2) 自課に来られる住民の動きと気持ちを考える
- (3) 感受性診断をしてみよう
- (4) 実施しての気づき共有

#### 5. まとめ

- (1) 「初めの一步」を設計しよう!
- (2) 研修のまとめ

**講座料** 半日研修 160,000~200,000円(税別)

**時間** 9:00~12:00又は13:00~16:00 ※ ご相談に応じます。

**資料** テキスト使用1,500~2,000円/冊(税別)