

「CS理論と接遇」指導者養成研修

～ 住民満足の視点から接遇力の向上を目指す ～

目的

顧客が満足する接遇を定着させるため、自治体現場に相応しい接遇を指導できる職員を養成します。

内容

CS理論と接遇

【本田 幹枝】

- CS接遇の基本概念
- 接遇の指導者としての心構え
- CSに基づく顧客対応の基本
- 模擬講義
～レッスンプランの作成、研修技法等

対象・日程等

対象者：市町村長等の推薦する職員
 日程：令和7年5月14日(水)～5月16日(金)
 定員数：25人
 場所：東北自治総合研修センター
 受付時間：午前9時20分～9時50分

講師

ほんだ みきえ
本田 幹枝

宮城県市町村職員研修所 調査研究員



経歴

昭和60年塩竈市奉職。令和5年より現職。

平成7年、現在の東北自治総合研修センター設立に際し、研修科目開発・研修企画運営に関わる。以来、CS接遇・マナー、職場の人間関係、職員としての心構えなど実践者の立場で、同研修所、官公庁、病院、学校などで研修講師、職場指導者育成支援などを担う。

○資格

- ・宮城県市町村職員研修所認定指導者（「CS理論と接遇」、「公務員としての使命」）
- ・日本エンアグラム学会会員・同認定アドバイザー
- ・JADPキャリアカウンセラー、同シニアキャリアカウンセラー、GCS認定コーチ

○地域活動

- ・公益財団法人菅野美術館評議員

タイムスケジュール

	9:00	10:00	10:30	12:00	13:00	16:00	16:30	17:00
1日目		開講式 オリエンテーション	研修	休憩	研修			宿泊オリエンテーション
2日目	研修				研修			
3日目	研修				研修	閉講式		

令和6年度新規採用職員研修「CS理論と接遇」登壇者（講師）の声

- ・講師として登壇することで、受講者だけでなく自分自身もスキルアップしているように感じた。今回登壇した経験を自分の職場においても活かしたい。
- ・講師養成～登壇を通して、自分の中でも改めて接遇とは何かを考えるきっかけとなった。

Ⅱ

専門研修

ステップアップ研修