

事前課題

記入例

【事前課題】

テーマ：「住民は何により満足を得、何により不満足になるか」

※日頃の出来事を思い起こし、どのような場面で住民は満足感を得るのか。

その事例で何が不足していると不満足になるのかを記入してください。

| 満足に感じる | 事例 | 不満足になる |
|--|---|---|
| <p>《記入例》</p> <p>「お待たせ致しました。本日は大変混雑していて、申し訳ございません。どのようなご用件でしょうか。そのご用件ですと、40分程度、お待ちいただくこととなります。」など、状況説明や言葉掛けをする。</p> <p>相手が切るのを聞き届けてから、ゆっくり受話器を置く。</p> | <p>① 窓口が大変混雑していた。番号札を持ってきた住民の案件はかなり待たせることが予想される。</p> <p>② 電話の切りかた</p> | <p>《記入例》</p> <p>何も言わず、用件だけ受け、住民にはそのまま結局40分待たせることに。</p> <p>受話器をたたきつけるように「ガチャン」と切る。</p> |