

「事例から学ぶ接遇」科目の事前課題

1 事前課題の内容

4月からこれまでの間に、「住民対応」(接遇)において困ったことを具体的に書いてください。

2 準備方法等

- ・様式は指定です(当センターのホームページからダウンロードしてください)。
- ・提出期限は『受講の前週月曜日』です。
提出期限までに、FAX又はメールで当センターへ提出してください。
期限厳守をお願いします。
- ・研修当日に1部持参してください。
- ・上記の課題はグループ内で発表していただく予定です。

新規採用職員(後期)研修

『事例から学ぶ接遇』科目 事前課題(記載例)

所属団体名: ○ ○ 市 勤務箇所名: 住民課

氏名: ○ ○ ○ ○ 担当業務の内容: 住民票等の交付事務

4月からこれまでの間に、「住民対応」(接遇)で困ったことについて具体的にお書きください。

<対面対応・電話対応>

住民票の写しの交付事務を行っていた。

窓口には数人の住民が席に座って順番を待っている状況。その傍で一人の中年男性が、席に座らず難しい顔をしてずっと立っていた。

私は、この男性を気にも留めず、受付事務を行っていた。他の職員もこの男性を気にも留めず事務を行っていた。

すると突然、この男性が「さっきからここで待っているのに、職員の誰も私に声をかけない。私を完全に無視している。君たちは住民を何だと思っているんだ。」と大声を上げた。

窓口に用件があるかどうか分からない状況だったので、特に声をかけなかったが、どう対応すべきだったのか分からなかった。

同僚の先輩職員に倣って対応したが、この男性に気づいた時点で声をかけるべきだったのか。

住民一人一人に毎回声をかけなければならないのか。

ご協力ありがとうございました。

受講回を記入してください → 第 回

提出先 担当: 教務部 貝羽 真紀子 FAX: 024-593-5714

E-mail: kaiwa@f-jichiken.or.jp