

あて先	各位	自 研 - 542
題名「自治研修あきたNo.62」について		平成22年12月 6日
(送付)		自治研修所 長

発行 平成22年12月
 発行者 秋田県自治研修所
 TEL 018(873)7100

自治研修 あきた No.62



研修レポート1 (続) 平成22年度特別研修 「意識・知識・見識」実践研修・・・ ～「意識・知識・見識」とも日本一の県職員をめざして～

前号では6月～7月の研修序盤の様をお知らせしました。今回は8月以降11月10日のプレゼンテーションまでの中盤・終盤の取り組みについて、レポートします。

猛暑にも負けないアラフォー

今年の夏は近年まれにみる猛暑でした。アラフォーの主査たちは、この暑さにも負けずに、大館市の直売所、秋田市の結婚支援センター、NPO法人、仙北市のホテルなど、県内各地での調査に奔走しました。このほかにアンケート調査も行うグループもあり、調査・研究活動はいよいよ佳境に入っていました。

8月31日の中間発表では、5グループとも、研究課題についての進行状況を発表し、研修生同士が論評しあいながら、問題点や調査課題などを明らかにしました。牧野一彦人事課長からも「県事業としての必要性検討や、具体的な内容構築が大事」など激励の言葉をいただき、後半の絞り込みを図るための大きな節目となりました。

9月から10月中旬までは、各グループの自主研究が主体の時期で、各グループは自分の業務との日程調整に苦労しながらも、随時、自治研修所や本庁に集合して、終盤の追い込み作業を進めていました。

10月14日には、産業能率大・牧瀬稔講師から、プレゼンテーションに向けて、その手順やコツを具体的に指導していただきました。その後もぎりぎりまで講師から電子メールで指摘や添削指導を受け、苦しみながらも考え抜き、発表資料の完成にこぎ着けました。

プレゼンに150人、議論沸騰

11月10日。いよいよ、プレゼンテーション本番。午後1時、会場は県庁第2庁舎8階大会議室。

持ち時間20分ずつで、グループ1から5まで順番に発表していきました(別表参照)。会場には、佐竹知事をはじめ、全県から約150人の職員が聴講者として出席。ステージとフロアとの質疑応答の場面では、一般職員、関係課長はもとより知事も参加し活発な議論が交わされました。



活発な議論が交わされたプレゼン
 (県庁第2庁舎8階大会議室)

最後の知事講評では、「各グループとも、良く調査した内容だ。課題選択も、結論もきちんとしていた。関係課は事業化に向けて参考にしてほしい。」とのコメントをいただき、受講者一同感激しておりました。

こうして6月2日からの長期研修は、ひとまず幕をおろしたわけですが、研究成果はさらに成長して行く気配が感じられます。そして研修生も・・・。

▼各グループの発表概要▼

グループ	戦略名称	発表タイトル	主な内容
1	戦略1「産業経済基盤の再構築戦略」	いっしょに観光 ポチも家族も秋田で元気に!	・ペット同伴旅行推進
2	戦略2「融合と成長の新農林水産ビジネス創出戦略」	女性農業者のパワーを活かした農業所得の向上 ～直売所による食・農・観連携～	・首都圏商店街販売促進 ・食旅交流促進
3	戦略3「県民参加による脱少子化戦略」	家族で乾杯 ～家族の絆の再生・強化～	・ワンコイン恋活パーティ ・ママカフェ促進
4	戦略4「いのちと健康を守る安全・安心戦略」	みんなで広げよう健康のわ!!	・ババヘラ的健康ブース ・まちかど保健室
5	戦略5「協働社会構築戦略」	県職員からボランティア活動しよう!	・短期ボランティア体験 ・長期プロボノ研修

▼研修生名簿▼

	所属	氏名	備考
「グループ1」	医務薬事課	飛澤 悟	
	環境管理課	川原 和志	◎
	森林整備課	塩谷 学	
	会計課	半田 亨	☆
	由利地域振興局総務企画部	小野 貴久	
	平鹿地域振興局建設部	五十嵐 貴彦	○
「グループ2」	総合政策課	近藤 智也	◎
	子育て支援課	戸松 勝之	
	男女共同参画課	上田 智子	
	農林政策課	石澤 浩樹	○
	商業貿易課	土谷 聡	
	山本地域振興局総務企画部	中田 彩子	☆
「グループ3」	税務課	三浦 英樹	
	総合防災課	青柳 格朗	○
	建設交通政策課	内田 鉄嗣	
	河川砂防課	鈴木 友樹	
	鷹巣阿仁福祉環境部	斉藤 亨	☆
	秋田地域振興局建設部	長谷川 一仁	◎
「グループ4」	情報企画課	渡辺 浩史	◎
	建築住宅課	石郷岡 純子	☆
	鹿角地域振興局農林部	小野寺 浩	○
	仙北地域振興局総務企画部	菅原 誠	
	平鹿地域振興局総務企画部	喜多 智巳	
	雄勝地域振興局総務企画部	宮川 裕里	
「グループ5」	がん対策推進チーム	滝本 法明	☆
	農地整備課	安藤 幸弥	◎
	食品産業課	山内 雅絵	
	北秋田地域振興局総務企画部	成田 幹男	○
	秋田地域振興局総務企画部	佐藤 正美	
	秋田地域振興局農林部	本郷 正史	

【注】◎＝リーダー ○＝サブリーダー ☆＝発表者

【研修生代表の感想】

秋田地域振興局総務企画部

主査 佐藤正美さん

「まずは、研修生の皆様、5ヶ月余にわたる長期研修、大変お疲れ様でした。また、長期の研修にもかかわらず、研修生を支えて下さった自治研修所の職員の方々、職場の上司・同僚の方々、様々な分野からご助言を頂いた講師陣の方々に対して、お礼申し上げます。

この研修では、様々な分野の方々の講話や現地調査を通じて、現場の声の重要性について再認識したほか、幾度となく行ったグループ討議からは、様々な意見（考え方）を尊重し、自分自身がそれを受け入れることで、新たな切り口の発見や、発想の転換に繋がることが分かるなど、大変、内容の濃い研修で、貴重な経験をさせていただきました。この研修で学んだノウハウなどについて、今後の業務へ活用するとともに、周りの職員の方々へ伝えていきたいと考えております。」

研修レポ 2

【クレーム対応力 I】 ～ クレーム対応の基本スキルを習得する ～

9月29日（水）～30日（木）に、能力開発研修「クレーム対応力 I」（講師：アイベック
ビジネス教育研究所 関根健夫 氏）を開催しました。

この研修では、46名の受講生の皆さんが、それぞれ持ち寄ったクレーム体験や、全国の自治体におけるクレーム事例を基にクレーム対応の基本や、最近のクレームの傾向などについて学びました。研修内容の全てをお伝えすることはできませんが、その一部をご紹介します。

■クレームとは何か？

～ クレームは必ずしも「苦情」ではありません。 ～

日本語で「苦情」というと？

⇒「文句」、「嫌な仕事」または、「ないほうがいい」
などマイナスのイメージがある。

英語でいう「クレーム」には

⇒「要求する」、「権利を主張する」といった意味があり、
いわば「ご意見」として捉えられている。

ポイント

クレームを「苦情」としてではなく、「クレーム」＝「ご意見」として積極的な意味を持たせて受け取ると、そこにはお客様（住民）の生の声、社会の変化といった貴重な情報が隠されています。

それでも、いざ、お客様のクレームに対応することになったときには、
身構えてしまい満足いく対応ができないことがあるかもしれません。

そこで、どのような姿勢や心構えでクレーム対応に臨んだらよいかをご紹介します。

■クレーム対応の基本姿勢

- 人の心を開き、素直になっていただく唯一の手段は、相手を認めることです。
- クレームには、いやな顔をせず感謝して迎えることが第一歩です。
- その上で、言うべきこと、伝えるべきことは“はっきり”と伝える。

ポイント

- ・ 例外処理で解決しないこと
- ・ 解決条件を小出しにしないこと
- ・ 「法令」「決まり」を全面的に出さないこと

■クレーム対応の心構え

- お客様を迎える環境を整えておく。（ご相談コーナーなど）
- 時間に余裕を持って対応する。
- 全てのお客様に、誠意があるものとして対応する。
- 相手の言い分から、「主観的事実」と「客観的事実」（5W2H）を聞き分ける。
- 詫びる場合は、迷惑を掛けた事実について詫びる。（詫び言葉は必ずしも謝罪の言葉ではありません！）

ポイント

- ・ クレームには、時間と場所、どちらもゆとりを持って対応する。
- ・ 相手の言い分に対する出方としては、まずお詫びの言葉が現実的です。

■その他

このほか、研修では

- ・ クレーム対応のプロセス
- ・ クレームの常套句への対応
- ・ 納得を引き出す技法 などについて学びました。

また、ケース事例についての対応方法などをグループ討議し、その結果をグループの代表者から実演していただきました。

ポイント

ロールプレイングでは、受講生がクレイマー役と担当職員役になりきり、迫真の演技で実演していました。

特にクレイマー役の方は、本物顔負けのクレイマーぶりでした。

▼研修担当者から▼

自治研修所では、今回紹介した「クレーム対応力Ⅰ」のほか、近年、増加傾向にある過大要求、不当要求などのハードクレームに対する対処法を学ぶ「クレーム対応力Ⅱ」も開催しています。

どちらの研修も、クレーム対応に限らず一般的な住民対応にも、すぐに活用できる内容がたくさん含まれています。

特に、住民の皆さんと接することの多い業務の方は、一度受講してみてもいかがでしょうか？業務上で必要性を強く認識して積極的に参加している方も多いようです。

これまでの、自分の対応の仕方が良かったのか確認できるとともに、必ず、新しい発見や気づきがあるはずですよ。

▼受講者の声▼

- ・関根先生の話が面白くて飽きなかった。面白すぎて書き留められなかった。
- ・クレーム対応の技術だけでなく、心構えまで学べたのは良かった。
- ・クレーム対応は「裏を読む」ことと知り、お客様のクレームを「聞く」ことが面白いと思えるようになりました。(全部とまでは言えませんが・・・)
- ・具体的に、引用できそうなフレーズがたくさん出てきて良かった。
- ・「申し訳ありません」という詫言が必ずしも謝罪の意味ではないということを知り、今後、このセリフを使いやすくなると思う。
(今までは、自分は悪くないから申し訳なくないと思っていた)

▼eラーニング教材「クレーム対応の基礎」配信中 ▼

自治研修所では県職員の皆さんの自己啓発ツールとして、eラーニング教材を配信しています。どうぞご利用ください。

「秋田県情報活用支援システム」のトップページから、次の手順でアクセスしてください。

【掲示板】 ⇒ 【研修・福利厚生】 ⇒ 【研修案内】

『2010/03/24 [eラーニング教材「クレーム対応の基礎」の配信について](#)』

※ただし、県職員の方のみ利用できます。

研修レポ3

【タイムマネジメント】 ～時間を有効に使って業務能率をアップ～

NPO法人日本タイムマネジメント普及協会 理事の行本明説氏を講師に迎え、9月2日（木）～3日（金）に、タイムマネジメント研修を実施しました。

「仕事のしくみ」と「人のしくみ」を分析し、そこから導かれる効果的な仕事の進め方を考えました。ほんの一部ですが、その内容をご紹介します。

■タイムマネジメントとは・・・？



時間を有効に使う「仕事」を「管理」すること。

直訳すると「時間管理」ですが、時間自体は増やすことも減らすこともできません。

差が生じるのは、その時間の中で、「何をやったか」という中身です。

■生産性の方程式

仕事を効率よく達成する（生産性を上げる）ための指標は、“質”と“量”と“投下時間”。

生産性を上げるために、

- ①投下時間を少なくする。
 - ②量を増やす
 - ③質を上げる
- を意識しましょう。

$$\text{生産性} = \frac{\text{質} \times \text{量}}{\text{投下時間}}$$

■大事な仕事を見つける4つのキーワード

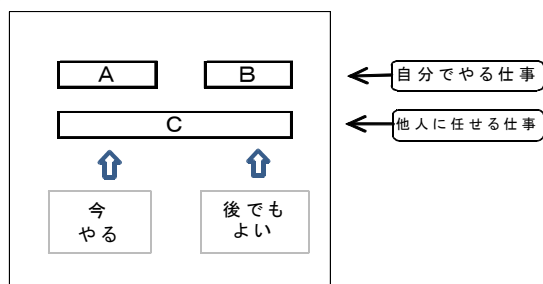
仕事の優先順位を付けるために、研修では次の4つのキーワードを使いました。

「自分でやる仕事」か 「他人に任せてもいい仕事」

「今やる仕事」か 「後でもよい仕事」

◆パレート（2割8割）の法則◆

優先順位の高い2割の仕事をこなすことにより、仕事全体の8割が達成できる。



この4つのキーワードを使って、仕事をA, B, Cの3つにグループ分けします。

- A → 今、自分でやる仕事
- B → 後で、自分でやる仕事
- C → 他人に任せてもいい仕事

この3つの中で、パレートの法則でいう“大事な2割の仕事”はどれでしょうか？

- △ Aの仕事・・・「重要度と緊急度」からすればこの仕事が“大事”と思われま。しかし、仕事の期限が迫っているために、仕事の量か質が犠牲になってしまいがちです。
- Bの仕事・・・時間的余裕があるので、質も量も追求できる、生産性向上に寄与する可能性の大きな仕事といえます。

■効果的なプランニングの方法を御紹介

Bの仕事も、忙しいからと後回しにすると、いずれAになってしまいます。大事な仕事を犠牲にしないための1日のスケジュールの立て方を御紹介します。

- 1 その日コンタクトを取る相手をリストアップする。
- 2 その日やりたい仕事、やらねばならない仕事をリストアップする。
- 3 2の中で、一番大事な仕事を1つ選択する。
- 4 その一番大事な仕事を何時から何時までやるかを記入する。

<ポイント>

※プランニングは、当日の朝に10分以内で！

※書き込むスケジュールは、1日の30～40%に → 突発の仕事に備えるため

※プランニングが終わったら、コンタクト業務から開始する。

▼受講者の声▼

- ・自分の普段の業務がいかにして遅れてしまうか、根本的な理由があることに気付かされた。
- ・仕事への着手、はじめの一步の大切さに気付きました。
- ・ムダをなくす=大事を見つけること。
- ・仕事のスケジュールは相手に合わせることを重視してきましたが、「終わり」の時間を決めて、自分の時間をコントロールすることも大事だと分かった。

研修レポート 4

【民間体験】 丸果秋田県青果株式会社

民間企業の現場を肌で感じることのできる「民間体験研修」。丸果秋田県青果（株）での研修は、10月13日（水）～15日（金）に行われました。今回参加された大阪事務所の高橋大士主任に、その感想を伺いました。

Q : 研修を希望された理由はなんですか？

A : 現在、関西でアンテナショップを中心に、県産品の販売促進、販路拡大に関する業務に携わっています。ご当地食材が注目を集めていることもあり、関西でも加工品を中心に取扱いは伸びてきていますが、一次産品についてはほとんど流通しておらず、認知度も高くありません。

この体験研修は、秋田の一次産品の市場流通を現場でじっくり学ぶことができるということ、青果を取り扱う専門企業での研修であるということで、自身の業務に必ず役に立つものと考え希望しました。

Q : 研修ではどのようなことを体験されましたか？

A : 出荷・荷受・競売・搬出と市場取引の流れを一通り体験したほか、産地、JA、直売所、各小売店を実際に視察させていただきました。

また、社内の各担当の方から地方市場化に向けた取り組みや県外市場等への販売状況、流通拡大に向けての取り組みなど業務にそのまま役立てられる貴重なお話を伺うことができました。

Q : 研修はいかがでしたか？

A : 期待どおりの研修となり、参加して良かったと感じています。

研修内容は、すべてそのまま業務にも活かせるものでした。現在、アンテナショップでのハタハタの販売と商談会の開催に向けて準備を進めているところですが、今回の経験で流通の“現場”を知ったことにより、打合せなどがよりスムーズに運ぶようになりました。

初めて物産や流通関係の業務に携わる方には是非参加していただきたいと感じました。

◆編集後記◆ 今号は、研修レポートを盛りだくさんでお届けしました。

平成22年度の自治研修所研修は終了しましたが、来年度に向けて魅力的な研修を企画中です。