

CS向上研修

対象 監督職、一般職
 ◎ オンライン研修が可能
 ◎ eラーニング置き換えが可能



研修の目標観

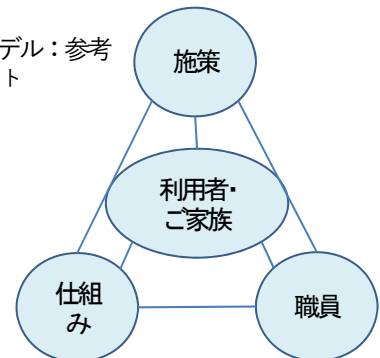
- 1 社会福祉法人におけるCS（利用者・ご家族満足）の必要性と考え方について理解する。
- 2 利用者・ご家族満足度の要素を3つの観点から点検し、CS向上の課題を明確にする。
- 3 CS向上での課題（職員・業務・文化）の改善策・対応策を考え、職場実践する。



研修のポイント

サービストライアングルモデル：参考
 カール・アルブレヒト

- ・CS（利用者・ご家族満足）について、3つの観点で学習します。
 - ①利用者・ご家族の視点に立った施策や考え方
 - ②利用者・ご家族が感じる仕組み（手続き方法・システムなど）
 - ③職員の対応の質（専門性・親切・スピードなど）
- ・CS向上で必要な業務の改善や連携の仕方について学習します。



※下記プログラムは一例です。貴組織のご要望に合わせてプログラムをご提案させていただきます。

	研修の内容・タイムスケジュール	進め方・手法
午前	「利用者・ご家族満足が必要な背景」 ・CSとは ・CSが必要な背景 「これまで自分が経験した良かった対応・悪かった対応」 ・経験事例よりCS向上を考える 「CS向上の3つの観点（モデル）」 ①施策・考え方 ②仕組み・システム ③職員の資質 「利用者・ご家族の視点でCSを考える」 ・真実の瞬間、職員満足、改善課題	講義 個人演習・発表 講義 グループ演習
午後	「CS向上での課題とその解決策」 ・CS向上での推進力と規制力、業務改善方法 ・現状点検⇒課題設定⇒問題点または目標⇒改善策 「CS向上策の実践化」 ・推進方法（連携・コミュニケーションなど） 「研修の振り返り」	個人検討 グループ検討 全体発表 講義 グループ検討 全体発表 個人演習・発表