

消防記念日に伴う講演会を

開催しました。

演題

『ほんの少しの気遣いで接客上手に』

平成31年3月6日（水）富山北消防署
に於いて

株式会社 ANA 総合研究所

青山景子さん を講師にお招きして
(富山市地域づくりマネージャー)

来客者の対応についてご講演をいただきました。



マジックフレーズを使った
市民からの電話の模擬対応



※マジックフレーズとは、
コミュニケーションを円滑・丁寧にする
まくら言葉。
例えば、相手に対して尋ねるときに、
「宜しければ」、「差し支えなければ」等。

今回の講演は、参加型のスタイルで、
市民からの電話や窓口サービスは、キャ
ビンアテンダントならではのマジックフ
レーズを使った対応を教わりました。

来庁者の接客では、応接場所への案内
やすばやくお茶、コーヒーを出すなどの
接客対応を実演しました。

接客対応
うまくコーヒーが出せました！



たくさんの
アドバイスをもらいました。

市民サービス向上のため職員一同自己研鑽に努めます。