

## 時 間 割

[専門実務課程]

科目名：住民窓口サービスの向上

令和3年9月13日（月）～9月17日（金）

担当教授：野坂

担当主査：鈴木

区 分	午 前			午 後			
	9:00～	9:25～10:35	10:50～12:00	13:00～14:10	14:25～15:35	15:50～17:00	17:00～
9月13日 (月)				13:30～15:00 入所	15:30～入寮オリエンテーション 開講式 開講オリエンテーション		課題演習（討議）
9月14日 (火)	住民満足度を高める窓口サービス（講義・演習）  瀧口 樹良 株式会社コミクリ総研主幹研究員						課題演習（討議）
9月15日 (水)	住民サービスの向上とクレーム対応（講義・実習）  津田 卓也 株式会社キューブルーツ代表取締役・主席講師					課題演習（討議）（～17:45）  瀧口 樹良 株式会社コミクリ総研主幹研究員	
9月16日 (木)	課題演習（討議）  瀧口 樹良 株式会社コミクリ総研主幹研究員			課題演習（発表・講評）（～17:45）  瀧口 樹良 株式会社コミクリ総研主幹研究員			
9月17日 (金)	窓口事務におけるプライバシーと情報管理（講義）  特定非営利活動法人 奥津 茂樹 情報公開クリアリングハウス理事			12:10～ 修了式			