

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5年9月4日（月）～9月8日（金）

担当教授：佐久間

担当准教授：鈴木

| 区 分 | 午 前 | | 午 後 | | | | |
|----------------|--|-----------------------|--|---|---|--------------------|--|
| | 9 : 0 0 ~ 1 0 : 3 5 | 1 0 : 5 0 ~ 1 2 : 0 0 | 1 3 : 0 0 ~ 1 4 : 1 0 | 1 4 : 2 5 ~ 1 5 : 3 5 | 1 5 : 5 0 ~ 1 7 : 0 0 | 1 7 : 0 0 ~ | |
| 9 月 4 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 | | 17:00~ 課題演習（討議） | |
| 9 月 5 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 6 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） 株式会社コミクリ 瀧口 樹良 総研主幹研究員 | | |
| 9 月 7 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） 瀧口 樹良 株式会社コミクリ総研主幹研究員 | | | | |
| 9 月 8 日 (金) | 窓口事務におけるプライバシーと情報管理（講義） 庄村 勇人 名城大学法学部教授 | | 修了式 12:10~ | | | | |