

## クレーム対応向上研修

【合同研修】

～住民対応の心構えを身に付ける～

目的	「住民の視点にたった行政」を認識し、クレームをご意見と受け止め、対応の心構えを身につけるとともに、クレーム処理の手順やクレームに強い組織づくりについて学ぶ。			
内容	(1) クレーム対応の基礎知識及びその心構え (2) ヒアリング技法や納得を引き出すための技法 (3) 困難なクレームへの対処法 (4) クレームに強い組織づくり			
実施年月日	第1組：令和3年10月 7日(木) 第2組：令和3年10月 8日(金) オンライン：令和3年11月26日(金)	定員	第1・2組：36名(市町村職員24名 県職員12名) オンライン：20名(市町村職員 8名 県職員12名)	
対象者	(市町村) 採用2年目～係長等の職員 (県) 係長級キャリアアップ研修対象者で、受講を希望する職員			
実施場所	第1組・第2組：大分県自治人材育成センター オンライン：自宅、会議室等のグループワークができる場所			
推薦期限	令和3年 8月31日(火) ※オンラインは別途通知	《第11回》	経費内訳	内訳表 1 ※オンラインは除く
指定ホテル	—	その他留意事項	—	
研修講師 (プロフィール)	<p>【イノベーション・スクエア 代表 関根 健夫 (せきね たけお) 氏】 1955年 東京都生まれ 1979年 武蔵工業大学(現：東京都市大学)工学部建築学科卒業 藤和不動産株式会社(現：三菱地所レジデンス)入社 本社、名古屋支店にて営業、企画、プロジェクト管理等を担当 1988年 株式会社アイベック・ビジネス教育研究所代表取締役 2021年 イノベーション・スクエア設立 同代表</p> <p>ビジネス能力の開発には人間が社会的存在であることの自覚と、人間としての自己の確立が不可欠である。教育研修においても単に理論や技術を教えるのではなく、一人の社会人としてものごとをどのように見るかをともに考える事が大切である。この信念のもとに、話すことを中心としたコミュニケーション能力をビジネス能力の基本としてとらえ、各企業、官公庁、自治体、団体などで研修、講演、調査、コンサルティングを行っている。</p> <p>&lt;著書&gt; 『事例でわかる 公務員のためのクレーム対応マニュアル 実践編』、『公務員の窓口・電話対応ハンドブック』、 『こんなときにどうする 公務員のためのクレーム対応マニュアル』、他、多数。 現在、月刊誌「ガバナンス」にて、クレーム対応連載中。</p>			
受講者の声	<ul style="list-style-type: none"> <li>・数多くの事例を取り上げていただき、今後の業務の参考となりそうなことを多く学べて良かった。</li> <li>・教えていただいたことは、どれもすぐに活用できそうな内容であったので、明日から意識しながら実践したいと思います。</li> <li>・クレームを意見として受け止めるという視点が自分になかったので、驚きました。期待しているからこそ、意見している。</li> <li>・講師の実体験とこれまでの研修実績に基づく内容で、長時間ではあったが聞き飽きることはありませんでした。</li> </ul>			
備考				

## 時間割

		9:00	10:00	11:00	12:00	13:00	14:00	15:00	16:00	17:00
		50	20	30					30	
1 日 目	受付	オリエンテーション	1 クレーム対応の基礎知識 2 クレーム対応の心構え 3 クレーム対応の技法			昼食	4 困難なクレームへの対処法 5 住民対応能力をさらに高めるために			アンケート・閉講

※上記内容は、研修実施時に変更されることがありますので、予めご了承ください。