

28 クレーム対応向上研修



～住民対応の心構えを身につける～

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
実施月日	【第1組】 10月 7日(木) 【第2組】 10月 8日(金) 【第3組】 11月26日(金) ※オンラインで実施
対象者員	【市町村職員との合同研修】 ＜第1、2組＞ ・係長級キャリアアップ研修対象者で受講を希望する県職員 12名×2組＝24名 ・採用2年目～係長級の市町村職員 24名×2組＝48名 ＜第3組＞ ・係長級キャリアアップ研修対象者で受講を希望する県職員 12名 ・採用2年目～係長級の市町村職員 8名
研修講師 (プロフィール)	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を設立 2021年 イノベーション・スクエアを設立し新たな事業を展開 「話す能力」を中心とした「コミュニケーション能力」をビジネスの基本能力ととらえ、営業力強化、折衝力強化、プレゼンテーション能力強化などをテーマに、企業、官公庁、団体などの研修、講演、コンサルティングにて活躍中。 著書：「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」 「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」 「公務員の窓口・電話対応ハンドブック」他、多数 現在、月刊誌「ガバナンス」にて、クレーム対応連載中
昨年度 受講者の声	・「相手の話や言い分を良く聞く」「結論を即時に出さない」「結論を先に言わない」といった事の大切さを学ぶことができた。 ・抽象的な話だけで終わらず、具体的にどういった発言をすればよいのか教えて頂けたので、分かりやすかった。 ・講師の実体験からのクレーム対応の講義であるので、内容に説得力がある。 ・そんなクレーム受けたことあるなあと感じるものが多く、今日習ったように返せたら、その時のクレームは対処できてただろうなと思った。 ・一連の流れを把握することができたので、クレーム対応の先が以前より見えて、ストレスが減りそう。

日 程 表		8:50	9:20	9:30	12:00	13:00	16:30
受 付	オ リ エン テー シ ョ ン	1	クレーム対応の基礎知識		昼 食	4	困難なクレームへの対処法
		2	クレーム対応の心構え			5	住民対応能力をさらに高めるために
		3	クレーム対応の技法				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、ご承知おきください。