

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	オンライン： 令和4年 9月13日（火） 第1組： 令和4年 9月26日（月） 第2組： 令和4年 9月27日（火）	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：25名（市町村職員15名 県職員10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4年 8月5日（金）	《第10回》	経費内訳	P138参照 ※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>第1組、第2組 【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 株式会社アイバック・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>オンライン 【一般社団法人 日本経営協会 講師 柳田 由紀枝（やなぎだ ゆきえ）氏】</p>			
受講者の声	<ul style="list-style-type: none"> ・解決策のあるケース、感情論であるケース、相手に非があるケース等様々な事例での対応を教えて頂いたのが今後に活かしていきたい。 ・クレームを苦情として受け取らず、意見として受け止める。状況に応じて対応を使い分けることの大切さを学んだ。 ・皆クレーム対応で困っており、辛いのは自分だけではないと思った。 ・理解と納得は別物だという事が分かった。質問して事実を抽出し判断する事を新たに学んだ。 ・オンライン研修でも問題なく講師の話も聞きやすかった。直接会わないためか、グループワークの際に意見が出やすいと感じた。 			
備考				

時間割

		9:00	10:00	11:00	12:00	13:00	14:00	15:00	16:00	17:00	
		8:50	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	屋 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			
	受付	オリエンテーション	1 住民満足向上の重要性 2 クレーム対応の基本を理解 3 クレーム対応の流れ【基本ルール】	屋 食	4 電話対応のクレーム対応【具体的実践ポイント】 5 クレーム対策法を職場で共有 6 クレームに対する心構え			アンケート・閉講			
		8:50	20	30							30
		9:00	10:00	11:00	12:00	13:00	14:00	15:00	16:00	17:00	

※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。