

## 24 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】 9月26日(月) 【第2組】 9月27日(火)
対象者員	【市町村職員との合同研修】 ・中堅職員キャリアアップ研修対象者で受講を希望する県職員 10名×2組＝20名 ・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 6名×2組＝12名 ・採用2年目～係長級の市町村職員 20名×2組＝40名
昨年度受講者の声	<ul style="list-style-type: none"> <li>・講師の実体験を交えた説明や具体的なクレーム事例がわかりやすく、今後の業務に活用できる内容だった。</li> <li>・電話での相槌テクニック、窓口での対応などの手法を学ぶことができた。</li> <li>・クレーム対応としてヒアリングの方法もたくさんあり、感情が高ぶっている相手への対処方法や表現方法にも様々なものがあることを知ることができた。</li> <li>・すぐに言われたことに回答しなくてもよい、逆質問をして事実をしっかりと捉えることが大切だと学びました。</li> <li>・クレーム対応に対するマイナスのイメージが少し軽減したように思う。</li> </ul>
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	アンケート・閉講	
		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					