

25 クレーム対応向上研修（オンライン）



～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	クレーム対応を処理するのではなく、クレーム対応の基本の流れ、解決する考え方、対応スキルを学び、現場で実践することが目的。クレームに対する考え方、聴き方、伝え方、対応の仕方などを実践的に身に付け、クレームに対する接遇対応だけでなくクレームの本質を考える。
実施月日	9月13日（火） ※オンラインで実施
対象者	【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 5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 5名 ・採用2年目～係長級の市町村職員 15名
昨年度受講者の声	※新規講師のため、昨年度実績なし。
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 住民満足向上の重要性	昼食	4 電話対応のクレーム対応【具体的実践ポイント】	アンケート・閉講
		2 クレーム対応の基本を理解		5 クレーム対策法を職場で共有	
		3 クレーム対応の流れ【基本ルール】		6 クレームに対する心構え	