

		オンライン専用		職務能力向上研修			
クレーム対応向上研修（オンライン）						【合同研修】	
～住民対応の心構えを身につける～							
目 的		「住民の視点に立った行政」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) クレーム対応の基本の流れ、解決する考え方、対応スキルを学ぶ。 (2) 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る。 (3) 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 年 月 日		令和5年 9月26日（火）		定 員		30名（市町村職員15名 県職員15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		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5年8月4日（金）		《第10回》		経 費 内 訳 内訳表1	
指 定 ホ テ ル		－		そ の 他 留 意 事 項		－	
研 修 講 師 (プロフィール)		【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】 大手化粧品会社で、ビューティーアドバイザーを担当後、研修事業の道に進み、16年間研修会社でマネジメント業務、企画運営に携わりながら心理学を学び、カウンセリングやコミュニケーションを基礎としたリーダーシップマネジメント研修や人材育成など多数の研修を行う。 その後、コミュニケーションスキルを活用した研修を得意とし、DISC・エコグラム・エニアグラムなどの自己分析ツールを活用して、組織活性化のための個人のスキルアップを行う。また、リーダーとしてのあり方を明確にし、働きやすい職場づくり、遂行力の高い組織づくりを意識した実践型研修を実施している。それらの研修は、幅広い分野で好評を得ている。 さらに、現在は、企業内コーチを育て、社員育成のサポートも行っている。 *ビジネスコーポレーションCLT認定コーチ *ビジネスコーチ社認定プロフェッショナルビジネスコーチ *USAインスケープ社認定DISCコンサルタント *日本ヒューマンライフ協会認定心理カウンセラー *一般社団法人日本産業協会産業カウンセラー ・日本交流分析士協会TAインストラクター ・終活カウンセラー					
受 講 者 の 声		・クレームは苦情ではなく、住民の意見として聞き入れ対応することを学んだ。					
		・対応の仕方や言い回しなど、わかりやすい資料をとりあげながら、丁寧に教えてもらえたので今後に活かせる。					
		・分かりやすい事例をとりあげながら丁寧に教えてもらえたので、今後のクレーム対応で実際に活かせる内容だと思った。					
		・普段の窓口や電話対応でも使えるワードが多くとても勉強になった。					
		・他市町村のクレームとその対応の情報共有もできて興味深く学べた。					
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	接 続 テ ス ト	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】	昼 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			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。