

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	令和5年12月13日(水)	定員	42名(市町村職員24名 県職員18名)	
対象者	(市町村) 採用2年目～係長等の職員 (県) 中堅・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	大分県自治人材育成センター			
推薦期限	令和5年10月31日(火)	《第14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)	<p>【イノベーション・スクエア 代表 関根 健夫 (せきね たけお) 氏】</p> <p>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ごと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>			
受講者の声	<ul style="list-style-type: none"> ・窓口対応全般で活用できる知識を得られた。今回の研修で得たことは再びクレームを受けた時に役立つと思う。 ・実体験や実例をたくさん聞いて、参考になった。どこの自治体も似たようなクレームを受けていると安心した。 ・他の自治体職員の方々の意見や体験談が聞いて良かった。 ・対応の心構えや、発言内容に関して言っている事、ダメな事等具体的に学ぶ事ができた。 ・実例を基にした演習を行うことにより実際の場面を想定でき、どのような対応が必要かを学ぶ事ができた。 			
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	昼食		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			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。