

《中堅・係長級キャリアアップ研修》

## 24 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	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	令和5年9月26日(火) ※オンラインで実施											
対象者 ・ 定員	<p>&lt;市町村職員との合同研修&gt;</p> <table border="1"> <tr> <td>県職員</td> <td>中堅キャリアアップ研修対象者で受講を希望する職員</td> <td>5名</td> </tr> <tr> <td></td> <td>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</td> <td>10名</td> </tr> <tr> <td>市町村職員</td> <td>採用2年目～係長等の職員</td> <td>15名</td> </tr> </table>			県職員	中堅キャリアアップ研修対象者で受講を希望する職員	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職員	10名	市町村職員	採用2年目～係長等の職員	15名
県職員	中堅キャリアアップ研修対象者で受講を希望する職員	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職員	10名										
市町村職員	採用2年目～係長等の職員	15名										
研修講師	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											
プロフィール	<p>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。</p> <p>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。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>*ビズコーポレーションCLT認定コーチ</li> <li>*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</li> <li>*USAインスケープ社認定DiSCコンサルタント</li> <li>*日本ヒューマンライフ協会認定心理カウンセラー</li> <li>*一般社団法人日本産業協会産業カウンセラー</li> <li>・日本交流分析士協会TAインストラクター</li> <li>・終活カウンセラー</li> </ul>											
昨年度 受講者の声	<p>➤具体的な言葉の言い換え方の案内や対応の実践も多く、すぐに業務に活かせる内容だった。</p> <p>➤聴くスキルの重要性を改めて感じることができ、今後にとっても活かせる内容だった。</p> <p>➤はじめてのオンラインでの受講でしたが、資料もみやすく講師の先生のお話も聞き取りやすかった。講義内容も実例やワークも豊富で、早速使えるテクニック満載だった。</p> <p>➤講師の先生の実体験を交えた講義で、分かりやすく、今まで受けたクレーム研修や接遇研修の中で一番身になる内容だった。</p>											

### 日程表

		8:50	9:20	9:30	12:00	13:00	16:30	
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 電話応対のクレーム対応【具体的実践ポイント】	5 クレーム対策法を職場で共有	アンケート・閉講
	シヨン					6 クレームに対する心構え		

※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、ご承知おきください。