

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つけ、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6年9月27日(金) ※オンラインで実施		
対象者 ・ 定員	<市町村職員との合同研修>		
	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
	市町村職員	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
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、マネジメント業務、企画運営、講師として多数の研修登壇を経験。現在まで約30年間、人材育成に携わっている。実践型のコミュニケーション研修やマネジメント研修を得意としており、リーダーとしてのあり方を明確にし、働きやすく遂行力の高い組織づくりを意識した研修を企画・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。また、研修だけでなく、コミュニケーションのノウハウや、コーチングスキル、カウンセリングスキルを活かして、企業内コーチ育成や、社員のメンタルサポートも行っている。</p> <p>*ビズコーポレーション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 *社団法人日本産業産業カウンセラー *メンタルヘルス・マネジメントⅡ種 *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 *ママ育協会認定ママ育士</p>		
昨年度 受講者の声	>クレームに対する区分を意識し、自分や部下を守るために今回の研修で得た内容を窓口や電話対応において活用していきたい。		
	>様々なクレームの種類の内容と対処方法がとても具体的でわかりやすく、すぐに職場で実践可能なものばかりで、受講することができてよかった。		
	>クッション言葉や話す順番で相手に与える印象が変わることや、傾聴と受容が鍵であることを学ぶことができた。		
日程表	※1人1台のパソコンが必要です。		

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	アンケート・閉講