

## 28 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               | 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。   |        |                      |      |
| 実施年月日            | 令和6年 9月27日（金）  | 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<br>（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             | 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6年 8月13日（火）  | 《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<br>（プロフィール） | <p>【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】</p> <p>大手化粧品会社で、ビューティ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<br/>* 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<br/>* USAインスケープ社認定DISCコンサルタント<br/>* 日本ヒューマンライフ協会認定心理カウンセラー<br/>* 社団法人日本産業産業カウンセラー<br/>* メンタルヘルス・マネジメントⅡ種<br/>* 日本交流分析士協会TAインストラクター<br/>* 終活カウンセラー<br/>* ママ育協会認定ママ育士</p> |        |                      |      |
| 受講者の声            | <ul style="list-style-type: none"> <li>・10年以上前にクレーム対応研修を受講済みだが、最近の情勢を鑑み知識をアップデートするため受講した。対応する職員に負担が掛らない内容が含まれており、新採職員へのコーチングにも活用できると感じた。</li> <li>・グループワーク等で他部署や他機関のクレーム対応事例の共有ができて今後の業務の参考になると感じました。</li> <li>・講師の過去のクレームに関する事例がわかりやすかったです。</li> <li>・講師の実体験をもとにした事例など、クレーム対応に対しての基本的なことをわかりやすく学ぶことができた。今後、クレームには熱意と誠意をもって、また最終的に感謝できるように、対応していきたいと思います。</li> <li>・クレーム対応に限らず、普段の電話窓口対応ですぐ使えるフレーズが多く、大変勉強になった。</li> </ul>   |        |                      |      |
| 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<br>2 クレーム対応の基本を理解<br>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】<br>5 クレーム対策法を職場で共有<br>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。