

29 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	第1組：令和6年12月 2日(月) 第2組：令和6年12月 3日(火)	定 員	各組 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6年10月28日(月)	《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を設立 2021年 イノベーション・スクエアを設立し新たな事業を展開</p> <p>「話す能力」を中心とした「コミュニケーション能力」をビジネスの基本能力ととらえ、営業力強化、折衝力強化、プレゼンテーション能力強化などをテーマに、企業、官公庁、団体などの研修、講演、コンサルティングにて活躍中。</p> <p><著書> 『事例でわかる 公務員のためのクレーム対応マニュアル 実践編』 『こんなときにどうする 公務員のためのクレーム対応マニュアル』 『公務員の窓口・電話対応ハンドブック』他、多数</p> <p>現在、月刊誌「ガバナンス」にて、クレーム対応連載中</p>			
受 講 者 の 声	<ul style="list-style-type: none"> ・クレームへの対応はもちろん、相手の感情論もわかりやすく解説していただき、今後の相手の会話に役立てる研修でした。 ・クレーム対応をする際、今までは漠然と話を聞きつつ流れに任せていたが、今回の講義を受講したことで、話の組み立て方や、最終的に目指すべき着地点が明確になりました。 ・これまでクレーム対応と聞くと、不安しかありませんでしたが、今回のさまざまな事例を参考にした対処法はとてもわかりやすく、演習では、実際の場面が想像でき、どのような対応が必要なのか学ぶ事ができました。 ・事前課題のディスカッションでは、皆さんの事例を教えていただき、クレームに困った経験は自分だけではないことを知れて心強かったです。グループの方々も積極的にお話できて大変楽しい研修会でした。 ・事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						15	
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。