

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	第1組	令和7年 9月24日(水)	
	第2組	令和7年12月18日(木)	
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
		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、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インスケーブ社認定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	>これまで業務上強いクレームを受けたことはありませんでしたが、柳田先生の個別具体的な対応法、同グループのメンバーの受けたクレームの実例を聞き、理解が深まりました。		
	>クレーム対応に関する様々なメカニズムやスキルを学ぶことができた。		
	>多様なクレーム対応の方法・ポイントについて学ぶことが出来る分かりやすい研修だったため、クレーム対応する際の、知識の引き出しを増やすことが出来た。		
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	昼 食	4 電話対応のクレーム対応【具体的実践ポイント】	ア ン ケ ー ト ・ 閉 講
		2 クレーム対応の基本を理解		5 クレーム対策法を職場で共有	
		3 クレーム対応の流れ【基本ルール】		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。