

25 クレーム対応向上研修

～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		
実施月日	令和7年12月1日(月)		
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	15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	15名
研修講師	イノベーション・スクエア 代表 関根 健夫(せきね たけお)氏		
プロフィール	<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 株式会社アイベック・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 現在、月刊誌「ガバナンス」にて、クレーム対応について連載中</p>		
昨年度 受講者の声	▶ 具体例が多くあいまいな指導ではなく自身の経験からの内容だったため実践を想定しやすかった。		
	▶ 対面でのクレーム対応の経験が少なかったため、実際のケースにあわせて対処法を学べてよかった。		
	▶ 研修で学んだ対応のプロセスを意識して業務に取り組み、技術を身につけたいと思った。		
	▶ クレームのパターンや対応策を知ることができたので、以前よりもクレーム対応への心構えができるようになったと感じた。		
	▶ クレーム対応のプロセスや、相手の感情や出方に応じた話の進め方のコツなどを理解することができた。		

日程表

8:50	9:20	9:30	12:00	13:00	16:15
受 付	オ リ エ ン テ ー シ ョ ン	1 クレーム対応の基礎知識	昼 食	4 困難なクレームへの対処法	ア ン ケ ー ト ・ 閉 講
		2 クレーム対応の心構え		5 対応能力をさらに高めるために	
		3 クレーム対応の技法			