

27 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	令和7年12月 1日(月)	定 員	42名(市町村職員12名 県職員30名)	
対 象 者	(市町村) 採用2年目～係長等未満の職員 (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7年10月24日(金)	《第13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、クレーム対応について連載中</p>			
受 講 者 の 声	<ul style="list-style-type: none"> これまで何度かクレーム対応研修に参加してきましたが、今日の研修が一番公務員としてのクレーム対応についてを学べたと感じました。 クレーム対応のプロセスについて、今まで漠然としていたものが体系的に理解することができたとともに、段階ごとでのポイントを学ぶことができました。 経験談を踏まえた説明だったので、説得力あり非常に参考になりました。今後の業務の参考にします。 クレームへの対応する際、不安がなく自信がなかったのですが、様々な事例の対処法や話の進め方を知り、ロールプレイングをすることでどのような対応が必要か実践的に学ぶことができました。 同じくクレームに苦勞している職員の話の聞けたり、自分の体験談を聞いてもらうだけで少し気持ちが楽になったように感じました。 			
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	昼 食	4 困難なクレームへの対処法	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							

※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。