

## 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	第1組：令和7年 9月24日（水） 第2組：令和7年12月18日（木）	定員	各組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 （県） 中堅キャリアアップ研修対象者で受講を希望する職員、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			
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7年8月13日（水）	《第9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>【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。</p> <p>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>			
受講者の声	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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為、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。</li> <li>・具体的な事例のワークがあり、他自治体の方とお話することで理解を深めることができた。</li> <li>・グループでのワークがあったので、他の参加者のクレームを受けた経験などを聞くことができた。</li> <li>・ハードクレームに対しての対応法がわかりやすく、今後の指針として活用できそうだった。</li> <li>・クレーム対応は自分が対応方法について知るだけではなく、組織レベルでの方法の共有や体制を作ることの重要性について、これまで理解出来ていなかった重要性を認識することが出来た。</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 2 クレーム対応の基本を理解 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】 5 クレーム対策法を職場で共有 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。