

# 平成30年度 専門研修「クレーム対応力」

## ～苦情対応の基本と実践

### 1. 概要

クレームや苦情が寄せられたときに求められていることは、一次対応（初期対応）で適切に対応し、クレームや苦情をそれ以上拡大させないこと、そしてその対応で住民や関係者の信頼・信用を回復することです。  
 本研修では、近年多いクレームの種類や傾向を理解した上で、クレームが発生する要因や対応の基本手順を学びます。  
 さらに、実際に所属で起こりがちな事例の検討を通じて、2次クレームに発展させないためのテクニックや、組織としてクレーム対応に取り組んでいくための仕組みづくりについても学び、明日から即役立つ実践力を養います。

### 2. 研修の種類

専門研修

### 3. 受講申込方法等

1 受講申込方法：受講希望者は募集の有無を確認して受講申込を行ってください。  
 2 研修実施：選択必修研修との合同実施。公社等外郭団体職員、市町村職員も受講。

### 4. メッセージ

**こんな方にお勧め**  
 ・クレームを受けたときにそれ以上のクレーム拡大をおさえる対応方法を学びたい  
 ・クレームが発生したときに落ち着いて対処できるようになりたい

**H29年度受講された方の声**  
 ○県民サービスを考えるよい機会になりました。同僚にも受講を勧めたいと思います。  
 ○初期対応次第で問題が大きくなる可能性もわかりやすい事例で教えていただき非常に良かった。  
 ○大変参考になる研修でした。所属の他の職員にも受講を勧めたいと思います。

### 5. 研修日程及び場所

平成30年10月23日（火） 職員研修所

### 6. 通所・宿泊の別

通所

### 7. 研修内容

日程	時間	科目	内容	研修場所	
第1日目	9:00 ~ 9:10	オリエンテーション (OR)		職員研修所	
	9:10 ~ 10:00		はじめに		
	10:00 ~ 11:00		クレームとは		
	11:00 ~ 12:00		クレーム対応の4つの基本手順		
	13:00 ~ 14:00		クレーム対応力		ケース別クレーム対応法
	14:00 ~ 16:00		実践ケーススタディ		
	16:00 ~ 16:45		組織としていかにクレームに対応するか		
	16:45 ~ 17:00		まとめ・質疑応答		

### 8. 講師

科目	所属名	氏名
クレーム対応力	株式会社 インソース	大坪 浩民