

# 日 程 表

## 第3回 クレーム対応研修（窓口対応編）

<b>1 研修のねらい</b> 住民サービスの向上を目指し、クレームに対する心構えや対応方法を学ぶ。さらに、クレームを業務に活かすスキルを修得する。	
<b>2 対象者（予定人員 36名）</b> クレームに対する心構え・能力の修得を必要とする窓口対応職員	
<b>3 研修の概要</b> 「近年のクレームの傾向」「クレームを起こさないための初期対応のポイント」「悪質クレマーの心理的背景と対処方法」「クレームと組織対応の方法」「様々なクレームの種類と見極める方法およびその対応」等について、講義やロールプレイング、グループ討議等を通して学びます。特に最近行政の窓口が増えた「悪質クレマー」の特徴とその動機や心理的背景の解説に力を入れ、その対応について、実践的な「考えるヒント」を提供します。	
<b>4 日 程</b> 平成30年12月 7日（金） [1日]	
時間割	講師
9:00～ 9:15 オリエンテーション	株式会社キューブルーツ 代表取締役 津田 卓也 氏
9:15～12:00 クレームの一般的傾向、住民満足とは クレームの初期対応	
12/7 クレーム事例についての研究・討議	
13:00～16:45 様々なクレームへの対応 クレームを活かす、情報の共有化	
16:45～17:00 アンケート、事務連絡	