

# 日 程 表

## 第2回クレーム対応研修（組織対応編）

<b>1 研修のねらい</b> 組織全体でクレームに対応するために必要な基礎知識・技能を修得する。		
<b>2 対象者（予定人員 36名）</b> クレームを組織的に対応する体系づくりに取り組む管理監督職員		
<b>3 研修の概要</b> 以下、3つのステップで対応力強化を図ります。 ① 行政サービスにおけるクレーム対応の基本を再確認 ② ハード（悪質）クレームかどうかの見極め方法と、具体的な対応スキルを習得（管理監督者（二次対応者）としての役割、後輩・部下からの引継ぎ方） ③ 現場を想定したケーススタディを実施し、管理監督者として注意すべき点、組織としての対応法を確立する		
<b>4 日 程</b> 【第2回】令和元年 7月 11日（木） [1日]		
	時間割	講師
1 日 目	9:00～ 9:15 オリエンテーション	株式会社アイベック・ビジネス教育研究所 常任講師 杉山 真知子 氏
	9:15～12:00 1. クレームの基礎知識 《実習1》グループディスカッション 2. クレーム対応の心構え	
	13:00～16:45 3. ハードクレーム対応の技法 《実習2》ケーススタディ 4. クレームに強い組織づくり 《実習3》個人ワーク まとめ・質疑応答	
	16:45～17:00 アンケート、事務連絡	