

令和元年度 専門研修「クレーム対応力」

1. 概要

クレーム対応において重要なことは、適切な一次対応（初期対応）を行うことによりクレームを拡大させないこと、そして県民や関係者の信頼・信用を回復することです。そのためには、相手の立場に立って考える「心情理解」が欠かせません。
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、対応の基本手順を学ぶとともに、よく発生する事例や、実際に困っている事例で徹底的にロールプレイングを行います。実際にクレーム対応の最前線にいる方から、組織のクレーム対応力向上に取り組む管理職の方まで、大いに役立つ研修プログラムです。

2. 受講申込方法等

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。
○選択必修研修との合同実施です。公社等外郭団体職員、市町村職員も受講します。

3. メッセージ

こんな方におすすめ

- 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

平成30年度受講者の声

○講師の話がわかりやすく、しっかりと理解することができました。レジュメについては、係回覧して情報共有しています。
○今回の研修内容はクレームの場合だけでなく通常の相談業務においてもそのまま活用できる内容であった。所内の職員への研修受講を勧めたい。

4. 研修日程及び場所

令和元年10月1日(火)

職員研修所

5. 通所・宿泊の別

通所

6. 研修内容

日程	時間	科目	内容
1日目	09:00 ~ 09:10	オリエンテーション	
	09:10 ~ 10:00	クレーム対応力 ～苦情対応の基本と 実践を学ぶ	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		ケース別クレーム対応法
	14:00 ~ 15:00		悪意のクレームへの対応
	15:00 ~ 16:45		実践ケーススタディ
	16:45 ~ 17:00		まとめ・質疑応答

※研修内容は現時点での予定であり、今後、変更となる場合があります。

7. 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