

## 第2回 クレーム対応研修

## (窓口対応編)



## ◆研修のねらい

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。

## ◆研修情報

- 対象者 窓口対応職員
- 募集人員 36名
- 日程 令和2年11月25日(水)
- 研修形式 グループ

## ◆研修概要

「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。

## ◆予定科目

- I. クレームの一般的傾向、住民満足とは
- II. クレームの初期対応
- III. クレーム事例についての研究・討議
- IV. 様々なクレームへの対応
- V. クレームを活かす、情報の共有化

## ◆登壇予定講師

株式会社キューブルーツ  
代表取締役 津田 卓也 氏

## ◆こんな人におすすめ

窓口業務がある職員、管理職

## ◆担当者から

クレーム対応は、言葉ひとつで状況が良い方にも悪い方にも変わります。

そのため、スムーズに解決する技術、心構えというのはとても大切です。

普段のクレームは対応できても悪質なクレマーの対応となると…という方は多いはずです。この研修では、クレームに対する考え方や技術を学び、他市町村の事例を検討することで、自身のスキルアップや組織としての対応も学ぶことができます。

## ◆スケジュール

9:00 9:15 12:00 13:00 16:45 17:00

オリエンテーション	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 クレーム事例についての研究・討議	休憩	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	アンケート・事務連絡
-----------	--	----	--------------------------------	------------

## ◆関連研修

クレーム対応研修(組織対応編)