

第3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26日（木）
- 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）