

クレーム対応能力向上講座

～こんなとき、あなたならどう対応しますか～

研修の目的とねらい

住民からのクレームを受け止め、状況に応じた的確に対応できるようになる。

- 行政に対するクレームの特徴を理解します。
- 自治体職員として陥りがちな対応方法を見直し、効果的な対応を習得します。
- 基礎的なものから困難クレームまで、必要とされる対応能力を身につけます。

| | | | | | |
|----|---|---------------------------------|----------------------|----------|-------------------------------|
| 期日 | 第1班 | 2019年12月 3日(火) ～ 12月 4日(水) | | | |
| | 第2班 | 2019年12月12日(木) ～ 12月13日(金) | | | |
| | 第3班 | 2019年12月19日(木) ～ 12月20日(金) | | | |
| | 第4班 | 2020年 1月 7日(火) ～ 1月 8日(水)※市町村単独 | | | |
| | 時間 | 1日目 | 10時～16時30分 ※集合：9時45分 | | |
| | | 2日目 | 9時30分～16時30分 | | |
| 会場 | 茨城県自治研修所 2階 203研修室 | | | 講師 | (株)アイベック・ビジネス教育研究所 関根 健夫 氏 |
| 対象 | 一般職員（県職員と合同研修）※第4班のみ市町村単独研修 窓口を担当している、クレームを対応することが多い、住民と多く 相対する、クレームの対処に悩んでいる といった方 | | | 計画 人員 | 100人 |

研修の概要

当講座では、クレームが発生したときの対応、クレームを活かす方法や難しいクレームへの対応方法などについて、講義や事例に基づく演習を通して、実践的な対応能力を習得します。

タイムスケジュール

| | | | | | | | | |
|-----|--|------------------|-------|-----------------------------------|-------|-------|----|-------|
| | 9:30 | 9:45 | 10:00 | | 12:00 | 13:00 | | 16:30 |
| 1日目 | | 開講 がエテ- ソコ | | クレーム対応の基礎知識・クレーム対応の心構え (講義・演習) | | | 休憩 | |
| 2日目 | クレーム対応の基本フロー・困難なクレームへの対処・住民対応力を高めるために (講義・演習) | | | | | | 休憩 | 閉講 |

※計画内容は、講師との打合せ等により、若干変更となる場合がありますので、予め御留意ください。

受講者の声

- ・ 具体例が豊富で、実践的でとてもよかった。
- ・ 公務員に特化した内容でイメージしやすかった。
- ・ 窓口業務をしているので、とてもためになる研修だった。

■茨城県自治研修所 市町村研修課

〒310-0802 水戸市柵町1-3-1 水戸合同庁舎7階
TEL 029-303-1326 FAX 029-233-1031
E-mail jichiken2@pref.ibaraki.lg.jp

■交通アクセス

- ・ 水戸駅南口から徒歩約10分
- ・ 研修生用駐車場(水戸市三の丸3丁目9番地)から徒歩約10分
詳しくは当研修所HPを御覧ください。
<http://www.ibaraki-jichiken.jp>