

# 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

熟練度・経験度目安

★★★★☆

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する。

- 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	令和2年10月15日(木)～10月16日(金)		講師	学識経験者
	第2班	令和2年12月17日(木)～12月18日(金)※県合同			
	第3班	令和3年1月12日(火)～1月13日(水)			
	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 7階 701研修室 ※第2班のみ2階203研修室			講師	学識経験者
対象	一般職員（第2班のみ県職員と合同研修） 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	110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 初エネ ション		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)					閉講
				休憩		

※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

- ・ 研修で学んだことを今後の市民対応に活かしていきたい。
- ・ 具体的な事例を多く盛り込んでいたため、とても分かりやすかった。
- ・ クレームに対する心構えやアプローチの方法、言葉など、とても勉強になった。

### ■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>