

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3年12月9日(木)～12月10日(金)		会場	茨城県自治研修所 2階 203研修室		講師	学識経験者
	第2班	令和3年12月21日(火)～12月22日(水) ※合同						
	第3班	令和4年1月20日(木)～1月21日(金) ※合同						
	第4班	令和4年1月27日(木)～1月28日(金)						
	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	対象	一般職員(第2班、第3班のみ県職員と合同研修)		計画人員	110人
		窓口を担当している、クレームを対応することが多い、住民と多く対する、クレームの対処に悩んでいる といった方						

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 オリエンテーション		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

- ・ 実情に合った研修で、現場に戻って実践したいと思った。
- ・ 事例を交えて、言い方・言い回しを具体的に教えてくださり分かりやすかった。
- ・ 今までクレーム＝苦情の認識で苦手意識があったが、逆質問を使って対応していきたい。

■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>