

# 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5年12月7日(木)～12月8日(金)		会場	茨城県自治研修所 2階 203研修室		講師	学識経験者等
	第2班	令和5年12月19日(火)～12月20日(水)						
	第3班	令和5年12月21日(木)～12月22日(金)			対象	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	計画人員	120人
	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						

### 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

- ・ 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。
- ・ 説明が体系づけられているためわかりやすく、事例やグループワークを絶妙なタイミングで挿入いただいたので緩急がついて集中できた。
- ・ 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。

### ■茨城県自治研修所 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

HP <http://www.ibaraki-jichiken.jp>

### ■交通アクセス

・水戸駅南口から徒歩約10分

・車でお越しの際は、水戸赤十字病院そばの研修生用駐車場(水戸市三の丸3丁目9番地)をご利用ください。(徒歩約10分)

合同庁舎正面の駐車場は駐車できません。



駐車場地図