

クレーム対応基礎講座

～ 自信をもって対応できる力を身につける ～

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。
- 基礎的なクレームを中心に、必要とされる対応能力を身につけます。

期日	第 1 班	令和 8 年 1 月 2 2 日（木）10時～16時30分 ※集合：9時45分		
	第 2 班	令和 8 年 2 月 9 日（月）10時～16時30分 ※集合：9時45分		
会場	茨城県自治研修所 2 階 2 0 3 研修室			講師 イノベーションスクエア 代表 関根 健夫 氏
対象	一般職員 窓口を担当している、クレームに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	7 5 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、基本的な知識を中心に対応能力を習得します。

タイムスケジュール

9:45	10:00	12:00	13:00	16:30
	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		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。

担当者からのメッセージ

- ・ クレームに対する基本的な対応を身に付ける機会となります。
- ・ 座学だけでなく、演習を通してクレーム対応を学ぶことができます。

■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