

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	平成29年12月14日(木)～12月15日(金)		講師	学識経験者
	第2班	平成29年12月21日(木)～12月22日(金)			
	第3班	平成30年 1月18日(木)～ 1月19日(金)			
	第4班	平成30年 1月25日(木)～ 1月26日(金)			
	第5班	平成30年 2月 8日(木)～ 2月 9日(金)			
時間	1日目	10時～16時30分 ※集合：9時45分		計画 人員	91人
	2日目	9時30分～16時30分			
会場	茨城県自治研修所 7階 702研修室				
対象	一般職員（県職員と合同研修）※第5班のみ市町村単独 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				

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 がインテ- ジョン		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

- ・ 業務上、クレームを受けることが多いので、今回の受講内容を活用したい。
- ・ 今まで受けた研修の中で一番分かりやすかった。同僚にも受講してほしい。
- ・ クレームに対する苦手意識やネガティブなイメージが軽減でき、本当にためになった。

■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>