

クレーム対応基礎講座【新規】

～ 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7年1月23日(木) 10時～16時30分 ※集合：9時45分	講師	学識経験者等
	第2班	令和7年1月30日(木) 10時～16時30分 ※集合：9時45分		
会場	茨城県自治研修所 2階 203研修室			計画人員
対象	一般職員 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)			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。

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