

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 9 年 1 月 2 1 日（木）10時～16時30分 ※集合：9時45分		
	第 2 班	令和 9 年 2 月 9 日（火）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			

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。

受講者の声

- ・ 座学後の演習で実際にあったケースをもとに対応を検討することで、より実践的の知識が身につきました。
- ・ 実際の体験や具体例が多く挙げられており、どういった対応をするとどういった展開になるのかが分かり実際のクレーム対応の場面で活かせそうだと思います。

■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