

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。
- ハードクレームを中心とした、クレーム対応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 2 日（金）10 時～16 時 30 分 ※集合：9 時 45 分		
	第 2 班	令和 9 年 2 月 1 0 日（水）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 0 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難しいクレーム（ハードクレーム）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

9:45	10:00	12:00	13:00	16:30
開講 オリエンテーション	クレーム対応の基本フロー・困難なクレームへの対処・住民対応力を高める （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

- ・ 実践的な内容で仕事に活かせると感じました。
- ・ 一般的なクレームとハードクレームそれぞれの対処方法を端的に説明していただいたため、理解しやすく学びになりました。
- ・ 前日の別研修「クレーム対応基礎講座」を受けてからこの研修を受けたため重複もありましたが、より理解が深まりました。

■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