

クレーム対応

○講座のねらい

社会が急速に変化していく生活環境の中で、行政サービスに対するクレームの質が変化している。自治体でクレームにつながった事例をもとに、その原因を究明することによりクレームを防止するポイントを把握するとともに、相手の心理状態を踏まえた対応方法を学び、クレーム対応の実践力を身につける。

○対象者

受講を希望する職員

○日 程

令和4年 9月27日(火)～28日(水) 2日間
大 島 令和4年12月13日(火)～14日(水) 2日間

○会 場

自治研修センター (午前9時30分までに集合)
奄美観光ホテル (午前9時30分までに集合)

○予定人員

自治研修センター 30名
奄美観光ホテル 45名

○講 師

イノベーション・スクエア
杉山 真知子



○カリキュラム

	午 前	午 後
1 日 目	(9:40~10:00) ・オリエンテーション (10:00~12:00) ・クレーム対応の基礎知識 ・実習 ・クレーム対応の心構え	(13:00~16:30) ・実習 ・ヒアリングの技法 ・感情への対処法 ・納得を引き出す技法 ・解決策の提示法 ・満足を与えるクロージングの技法
2 日 目	(9:40~12:00) ・実習	(13:00~16:00) ・実習 ・ハードなクレームへの対処法 ・対応のノウハウを組織に蓄積する ・クレームに強い組織づくり ・対応能力をさらに高めるために (16:00~) ・閉講

【令和3年度受講生のアンケートから】

- 行政職員として誰もが経験するであろうクレーム対応について、その基礎知識を得られた事は、とても価値がありました。
- 杉山先生の話し方、スピードなど理解しやすく、楽しい研修でした。
- 具体的な事例をたくさん紹介していただき参考になった。