

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。

● 研修について

【対象者】 受講を希望する職員

1泊2日

【日程】 令和7年 1月28日（火）～29日（水）

【会場】 自治研修センター

【予定人員】 30名

【講師】 イノベーション・スクエア 杉山 真知子 氏

● カリキュラム（2日間）

	午前	午後
1日目	(9:30～10:00) ・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	(13:00～17:00) ・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	(9:00～12:00) ・実習	(13:00～16:00) ・実習 ・困難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

● 受講者の声

- 演習では豊富な事例があり、多くの場면을イメージできました。
- 杉山先生の話は分かりやすく、参考になった。またロールプレイングを通しての研修は班の取り組みはもちろん、別の班の発表を見ることも、とても勉強になった。

● センター職員からの オススメポイント♪

クレーム対応について、基本的な内容から困難なクレームへの対処法まで演習を交えて学べます。若手職員にもオススメです。