

クレーム対応力向上研修

集 合

- ◇ね ら い
- ・クレーム対応の基礎を学び、クレーム対応の重要性を理解する。
 - ・実習を通じて実践的なクレーム対応方法を習得する。
 - ・クレームに強い組織、風土を確立するための考え方、実践の方策を習得する。
- ◇特 徴
- ・実際の業務の場面を想定した内容で、クレームへの対応法を学習することができます。
 - ・職員個人のクレーム対応力向上のほか、クレームに強い組織づくりについても学習することができます。
- ◇対 象 者
- 受講を希望する職員 1回：30名程度
- ・日常業務でよくクレーム対応をしている方
 - ・クレーム対応力のレベルアップを図りたい方

◇実施期間 令和7年8月25日（月）・8月26日（火）

◇会 場 新潟県自治会館本館 201会議室（2階）

◇科目及び時間等

科 目	時間	目標・内容・期待効果
講義・実習	11.5	・クレームへの基本姿勢 ・効果的なクレーム対応技法 ・ヘビー・クレームに向き合う ・ヘビー・クレーム対応のステップとポイント ・さらにクレーム対応力を高めるために
		グループワーク及びロールプレイングによる実習により、クレーム対応方法を習得する。質疑・応答により理解を深める。
合 計	11.5	

◇研修日程

	9:30	9:45	10:00	12:30	13:30	16:30
1日目	受付	開講	講義・演習		講義・演習	
2日目			講義・演習		講義・演習	閉講

◇携 行 品 筆記用具、職場で使用している名札

◇講 師 （株）話し方教育センター 講師 山川 亮子 氏、山崎 達也 氏

昨年度受講者の声

- ◆実際に経験したクレームを題材に講義を受け、改善点を考えられたことが、すぐにでも取り組みそうでよかったです。
- ◆普段意識せず対応していたが、定義つけや考え方の明確化ができて、より幅広い対応ができると思います。