

クレーム対応力向上研修

- ◇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8年8月20日（木）・8月21日（金）

- ◇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・演習	11.5	<ul style="list-style-type: none"> ・行政組織が抱えるクレームの傾向 ・クレーム対応の基本的な心構え ・クレーム対応の成果を左右する聞き方・心掛ける話の伝え方 ・悪質クレームの見極め方と対処法 ・交渉領域における対応スキル ・組織でクレームに対応する／メンタル・ストレスへの対処
		グループワーク及びロールプレイングによる実習を中心に、クレーム/ハードクレームへの考え方や対応方法を学び、習得を目指す。
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)話し方研究所 講師 吉武 治美 氏