

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8年 2月 3日(火)～ 4日(水)

【会場】 自治研修センター

【予定人員】 30人

【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

- 先生の話し方や進行がわかりやすく、グループ(ワーク)活動も多かったので、能動的に思考できたのがとても良かったです。
- 今後現実でクレーム対応をするときには学んだ話し方を実践していきたいと思う。

● 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。