

## クレーム対応力向上研修 ～組織として対応する～ 実施要領

- 1 目的 「住民の満足とは何か」を意識し、クレームに対応する心構えや交渉の技法を学ぶことで住民サービスの向上を目指す。
- 2 対象 全職員  
※同一職場から異なる階層の複数名(例:係長と部下、課長と係長等)での参加で、組織的な対応を学ぶことができ、より良い研修効果が期待できます。
- 3 定員 48人
- 4 会場 高知県自治会館2階 こうち人づくり広域連合研修室(高知市本町4丁目1-35)
- 5 日程 令和5年10月19日(木)
- 6 持参物 職場でお使いの名札

カリキュラム		時間	講師
9:00	1 クレーム対応の基礎知識 <実習1>グループディスカッション	7.0	イノベーション・スクエア 代表 関根 健夫 氏 (せきね たけお) 【略歴】 昭和54年 武蔵工業大学(現東京都市大学)工学部卒業、藤和不動産株式会社(現三菱地所レジデンス)入社 昭和63年 株式会社アイバック・ビジネス教育研究所設立 代表取締役 令和3年 株式会社アイバック・ビジネス教育研究所解散 イノベーション・スクエア設立 代表 【連載】 「月刊ガバナンス」(ぎょうせい) “そこが知りたい！クレーム対応悩み相談室”
10:00	2 クレーム対応の心構え		
11:00	3 ハードクレームへの対応技法 <実習2>事例研究/ロールプレイング		
17:00	4 対応能力をさらに高めるために		

### <担当者から>

仕事をしていると、行き違いや思い違いからのトラブルはつきものです。この研修では、怒っているお客さまを落ち着かせるポイントや、こちらの話を冷静に聞いてもらうための心配り等、クレームへの対応を学べ、個人のクレーム対応能力を高めることができます。

また、係長と部下、課長と係長など、同じ職場から異なる階層の方々でご参加いただければ、組織として対応することの大切さを共有することができますので、この機会にぜひご参加ください。

こうち人づくり広域連合 担当：伊藤 勇太  
高知市本町4丁目1-35 高知県自治会館4階  
TEL：088-873-0333  
FAX：088-872-7716  
E-mail：kouiki@kochi-hitozukuri.or.jp  
HP：http://www.kochi-hitozukuri.or.jp