

【令和7年度 住民対応力向上研修】 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 研修の目的 「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。
※1名でも受講可能です。
- 3 定 員 48人
- 4 日 程 令和7年10月6日(月)
- 5 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)
- 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 (せきね たけお) 【略歴】 昭和54年 武蔵工業大学(現東京都大学) 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) “カスタマーハラスメント対策Q&A”
17:00	2 クレーム対応の基本		
	3 ハードクレームへの対応法 【実習2】事例研究/ロールプレイング		
	4 クレームに強い組織づくり		

担当より	クレーム対応は大変ですね。経験がある方やない方も、グループディスカッションやロールプレイングを交えてクレーム対応の基礎知識、対応法を学ぶことができます。 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：谷脇

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