
クレーム対応

- 研修のねらい
 - ・行政への信頼と公平性を確保するための基本となる、クレーム対応の考え方を理解する。
 - ・クレームのパターンに応じた具体的な対応策を学び、スキルを習得する。

- 日程・開催場所

第1回 29・ 8・23（水）～ 8・24（木） 自治総合研修センター
第2回 29・ 9・20（水）～ 9・21（木） 広島県福山庁舎
第3回 29・12・ 4（月）～12・ 5（火） 自治総合研修センター

- 予定人員

第1回 36人（県18人，市町18人）
第2回 36人（県12人，市町24人）
第3回 36人（県18人，市町18人）

- 対象者

（県・市町）希望する職員

- 講師（予定）

アイバック・ビジネス教育研究所 関根 健夫

不動産会社に勤務後，教育コンサルタントとして活動。月刊ガバナンス（ぎょうせい）にて「クレーム対応」について連載中。現在，株式会社アイバック・ビジネス教育研究所代表取締役。みずほ総合研究所株式会社講師。
--

- 標準プログラム

2日間 合計12.0時間

クレーム対応の基本を，演習（ロールプレイング）を多く組み込んで実践的に習得します。

	9:30	12:00	13:00	16:30
1日目	クレーム対応の基礎知識			クレーム対応の心構え 演習（クレーム対応）
2日目	ヒアリングの技法 納得を引き出す技法 演習（クレーム対応）			クレームに強い組織づくり 住民対応能力をさらに高めるために