研修コード： 915　　申込期限：R7.9.19

【集合】合同･クレーム対応

● **研修のねらい**

・クレームに対応する能力の向上を図るため、基本的な姿勢やスキルを習得する。

● **この研修のおすすめポイント**

・住民からの苦情につい喧嘩腰になってしまう
・言われっぱなしで、伝えられない。
・クレーム対応が怖い
　避けては通れないクレーム対応。聴き方や返し方の「スキル」を身に付ければ、自信をもって対応できます。

● **日程・開催場所**

第１回　令和７年11月18日（火）　自治総合研修センター
第２回　令和７年11月19日（水）　自治総合研修センター

● **予定人員**

５０人×２回　計１００人（県５０人，市町５０人）

● **対象者**

（県・市町）希望する職員

● **講師（予定）**

≪イノベーション・スクエア 関根 健夫≫
　1988 年　株式会社アイベック・ビジネス教育研究所を設立。人材開発研修企画、コミュニケーション能力開発指導、コンサルティング、教材開発、各種マニュアル制作等を開始。日本経営協会専任講師、みずほ総合研究所講師、電話応対コンクール審査員を歴任。2021 年株式会社アイベック・ビジネス教育研究所を解散後、イノベーション・スクエアを設立。著書に「公務員のためのクレーム対応マニュアル」（ぎょうせい）など多数。月刊「ガバナンス」誌にて「クレーム対応のワンヒント」連載中。

● **標準プログラム（フォローアップ対象の研修です）**

１日　　合計６．０時間
９：25 － ９：30 オリエンテーション
９：30 － 16：30 ・クレームへの基礎知識
　　・クレーム対応スキル～聞き方・話し方
　　・クレーム対応への強化スキル
　　・さらにクレーム対応力を高めるために
16：30 － 16：45 閉講

◇受講者の声

・講師の体験談を交えながら、クレームの意見や対応策、相手側の心理などの説明があり、発見の多い講義だった。
・ロールプレイングで対応が想定されるケースの演習ができたことが参考になった。