

## 【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、自分の言いたいことが、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。「精神力」で耐えるだけの毎日に限界を感じていませんか？自信をもってお客様に対応できる「スキル」を身に付け、ストレスから解放される接客方法を体得しましょう。

### ● 日程・開催場所

第1回 令和6年11月14日（木） 自治総合研修センター（光町庁舎）

第2回 令和6年11月15日（金） 自治総合研修センター（光町庁舎）

### ● 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、電話対応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

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

### ◇受講者の声

・クレームと聞くと負のイメージだが、貴重なご意見と捉え方を変えて対応していきたい。  
・大きなクレームに対しては、一人で抱え込まず職場で、報告・相談し共通認識を持って対応できるよう進めていきたい。