研修コード： 915　　申込期限:R8.8.20

【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８年10月20日（火）　自治総合研修センター
第２回　令和８年10月21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。各種研修、講演、コンサルティング業務を開始。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。交渉力、クレーム対応力強化を中心に、企業、官公庁、自治体、団体などで研修、講演、調査、コンサルティングを行っている。著書に「こんなときどうする 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」「カスタマーハラスメント対策」を 20 年に渡り執筆。

● **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
・カスタマーハラスメントへの対応法
・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

・クレームとは何か、心構え、相手の心理など様々な対処法を学ぶことができた。
・ロールプレイングを通じて実際の対応がイメージできた。
・講師おすすめの言い回しが役に立ちそう。